

FBI

心理操控术

[来自美国联邦调查局的心理操控术]

巨 雷◎著



電子工業出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 • BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

FBI心理操控术/巨雷著. --北京：电子工业出版社，2011.9

ISBN 978-7-121-14123-2

I. ①F… II. ①巨… III. ①心理交往—社会心理学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第144578号

策划编辑：韩 龙 btseven@126.com

责任编辑：李 影 文字编辑：韩 龙

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：15 字数：200千字

印 次：2011年9月第1次印刷

定 价：29.80元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

序 言

熟悉美国大片的人都知道，FBI的大名可谓是如雷贯耳，没错，它就是美国联邦调查局。这个成立于1908年的机构在其100多年的历史进程中为美国立下了赫赫战功，处理了很多核心案件，而击毙本·拉登是其极为辉煌的一笔。FBI的设备之先进，成员素质之高，令人叹为观止，堪称世界上最大的情报机构和执法机构。而在FBI众多一流的技术和手段中，其成员的心理素质和在工作过程中运用心理学的能力最为人称道。

正是FBI一流的心理操控术，使其具有了超强的办案效率。FBI从对犯罪主体的研究中总结出这样一句话：“在国际安全形势严峻的情况下，人们首先要做到识别一个人，在对这个人持续的观察中要真正分辨出这个人的内心变化情况，只有这样，才能做到对一个人进行心理分析。”事实确实如此，FBI非常注重心理操控术的运用。

值得指出的是，FBI的心理操控术很大程度上在我们的日常生活中也适用，人性的相通性决定了它完全可以适用于我们平日的的生活。在我们平日的生活中，人与人之间的交往，往往就是心理与心

理的较量，不是你影响他人，就是他人影响你，因此我们非常有必要学一些FBI的心理操控术。

人心是世界上最复杂的东西，人与人之间的关系也是世界上最复杂的关系，洞察别人的心理，操控别人的心理，是一种战术，也是一种技术，需要我们仔细观察，正确判断，正所谓知人知面更要知心，能掌控别人的心理就能掌控一切。并且心理学家通过大量实验发现，世界上所有人都有可能陷入心理操控关系中，操控者借助各种情绪、言行和心理游戏控制对方。而一旦学会了FBI的心理操控术，哪怕是一星半点，我们都可能在这种操控关系中摆脱被动局面，占据主导地位，或者说我们可以用行之有效的方法，从心理层面去影响和控制他人。

这本《FBI心理操控术》从6大方面介绍了FBI的心理操控技巧，分别是“言语攻略”、“博弈秘笈”、“行事准则”等等，按照内容的先后编排顺序您将首先可以从别人的外貌举止中洞察其心理和本性，做到知己知彼；然后运用相应的心理学技巧搞定交往中的各种问题，从而构建和谐融洽的人际关系；最后，你还可以洞察别人的性格，进入一个“高屋建瓴”的境界，达到无往而不胜的效果。

一个人的心理决定了其行为模式，因此，如果你能掌控他人的内心世界，就可能掌控他的言行举止，而掌控他的言行举止，就可能掌控人际交往的主动权；而掌控了人际交往的主动权，就更可能拥有强有力的人脉资源，而人脉资源就是财富，是取得事业成功和生活幸福的保障，那时我们还有什么不可能实现的呢？

目 录

Contents

第一章 跟FBI学强大心理：联邦警察是这样炼成的 001

揭开FBI的神秘面纱 001

FBI与心理学息息相关 004

第二章 FBI不告诉你的秘密：语言背后的语言 013

你的眼神会出卖你 013

FBI教你从说话声音里听出对方“真意” 018

人身上最诚实的部位——腿和脚 024

FBI的食品识人法 035

音乐偏好包含心理内容 040

FBI教你通过打电话的姿势洞悉人心 046

手的动作直接传感内心反应 051

宠物喜好代表内心世界 059

第三章 FBI语言攻略：掌握话语主动权 065

利用环境营造自己的谈话气场 065

FBI教你怎样在谈话中“获利” 068

打好预防针，尽量减低负面效应 074

潜意识的宠儿——口误 080

FBI强调要结合别人的行为判断他的话	086
重复和赞美的力量	090
倾听，倾听，继续倾听	095
第四章 FBI博弈秘笈：透视对方心理出奇制胜	101
年龄不同，犯罪心理有异	101
经历也是决定犯罪心理不同的因素之一	109
发威要迅猛有效，关键时当仁不让	116
有预谋地发怒，直击对方死穴	122
FBI教你用沉默挫败敌人	128
如果怕被拒绝，干脆放大要求	133
学会使用“烟雾弹”，隐藏自己的动机	137
第五章 FBI行事准则：掌握准则，高效快捷	145
将他人最感兴趣的事作为突破口	145
让他人不知不觉顺遂自己	152
跟FBI学巧妙地给他人洗脑	156
激起对方自尊心有很大价值	164
FBI教你会用善意的幽默	172
故意犯点小错可降低对方警戒心	178
满足对方的个性化需求	182
第六章 FBI掌握的性格密码：性格决定命运	187
FBI掌握的笔迹传递的人的性格特征	187

有什么样的习惯，就有什么样的性格 194

跟FBI解析男人的面子 201

外在动作包含内心密码 207

女性的化妆暴露其性格 214

气质不同，应对策略不同 218

色彩性格密码学 225

第一章 跟FBI学强大心理：联邦警察是这样炼成的

揭开FBI的神秘面纱

美国联邦调查局的英文全称为Federal Bureau of Investigation，缩写之后就是FBI，因此，FBI即指美国联邦调查局。不过，“FBI”也不仅仅是美国联邦调查局的缩写，它还代表着美国联邦调查局一贯坚持的信条——忠诚（Fidelity），勇敢（Bravery）和正直（Integrity），因此，供职于FBI的联邦警察们，就把这三项作为工作信条。

FBI成立于1908年，是由美国前总统西奥多·罗斯福支持成立的，刚成立之初仅是一支特工队，后来慢慢发展为闻名于世的美国联邦调查局。它是美国最早建立的现代大型情报警务机构，是司法部下属的主要特工调查部门，也是联邦政府最大的反间谍机构，是美国情报体系的重要组成部分。

成立之初，FBI的主要任务是调查违反联邦法律的犯罪行为，比如偷盗、抢劫、违法使用土地等等。到了一战和二战期间，FBI的

职能开始转型，以调查外国的情报和恐怖活动为主，全面打响间谍战。2001年9月11日的恐怖袭击是FBI的一个巨大转折点，“9·11”之后，FBI展开了有史以来最大规模的调查，出动了近1/4的特工和专业人员进行反恐活动。如今FBI在每次调查到情报资料后，递交给适当的美国律师或者美国司法部官员，由他们决定是否批准起诉或其它行动。其中在反暴行、毒品、组织犯罪、外国反间谍活动、暴力犯罪和白领阶层犯罪等方面享有最高优先权。

总体来说，FBI的任务是调查违反联邦犯罪法的行为和个人，以及为美国调查来自外国的情报和恐怖活动，在领导阶层和法律执行方面对联邦、州、当地和国际机构提供帮助，同时在响应公众需要和忠实于美国宪法前提下履行职责。

FBI成员的选拔非常严格，首先要考核的是他们的心理素质，他们会挑选一些心理素质非常强的人，比如在遇到突发事件的时候能做到临危不乱，并能迅速启动应急措施并有效解决问题的人。在总统和议员们看来，在FBI工作，心理素质是基本的素质，只有心理素质达到标准的人，才有可能适应这份工作。所以很多人这样评价：能进入到FBI的人都有着比常人强几倍的心理素质，FBI中的每个人都是百里挑一的精英。这些人不仅拥有过人的心理素质，而且每个人都对人的心理有一定程度的研究，他们能够准确摸清犯罪者作案的企图，可以从犯罪现场的蛛丝马迹中收获一些重大发现，从而为找出犯罪者提供依据。经常会听到有人这样评价FBI：他们是一群敢于拼搏，忠诚于本职工作的心理学方面的精英，他们每个人不仅

拥有过人的智慧，而且每个人在犯罪心理学方面都有自己独特的见解，而这是他们能够成功破获案件、抓获犯罪分子最有效的手段。

“哪里有犯罪，哪里就有FBI”，这句话是对FBI精英性质的最好体现。的确，在发生恐怖袭击或者有犯罪活动的时候，FBI会全力出击，他们有一种不将罪犯绳之以法不罢休的劲头。在他们调查取证的过程中，会认真研究犯罪者的犯罪动机，他们很看重对犯罪现场细节方面的研究，在他们看来，一切可以作为犯罪证据的痕迹，哪怕是微不足道的细节也要仔细排查并作出判断。FBI的上司会告诉他们，犯罪者不是无缘无故去作案的，只有找到犯罪者最真实的作案企图，才能有效预防相关案件的重演，所以联邦调查局在对成员们训练的过程中，犯罪心理学是学员们必须要牢固掌握的东西。在学习过程中会结合一些案例来对犯罪心理学加以详细说明和翔实佐证，而这样的教学方法不仅加深了每个FBI学员对案件的印象，而且还可以从中收获一些触类旁通的效果。

FBI与心理学息息相关

FBI之所以是一个伟大的、令世人瞩目的机构，首先在于它办案效率奇高，FBI成员可以随时随地获取到信息，在最短的时间内将罪犯抓获。而能做到这一点，与FBI成员过硬的心理学知识是分不开的，换句话说，联邦调查局的每个成员首先都是心理学精英。人们往往这样评价：FBI拥有一套乃至数套威力强大的心理操控术，能很快将犯罪嫌疑人的心理系统摧毁，从而获取到有价值的信息。总之，FBI与心理学的密不可分，从FBI的招募、工作，以及训练等等各个方面都可以看出来。

FBI的招聘与训练

作为美国维护国民和国家安全的一种重要的政治工具，FBI总是显得高高在上，以致令很多人望而生畏。而还有一些人，也对它的招募方式感兴趣，梦想着有一天也能进入这个神圣的机构。那么这个世人瞩目的机构的招募方式是怎样的呢？有什么要求呢？

其实，FBI每天都会从社会各界招募符合条件的人，想加入FBI

的人可以在其官方网站上进行申请，申请的时候，要填写一大串相关资料，比如年龄、性别、国籍等等，并如实告知有没有违规记录等等。填写完以后，FBI相关人员会根据这些收到的资料认真核实，他们首先要清除那些有过违法记录的人，在FBI的管理者看来，有违法记录的人根本不在他们的考虑之列。政审以后，FBI相关人员还会对应招人员提出这样的要求：身体要健康、要具有美国常驻户籍，年龄在23—36岁之间，因为在FBI管理人员看来，年龄太小或太大都不符合FBI的工作要求，太小的话不成熟，容易暴露目标，而太大的话又行动不便，思维趋于迟钝，同样不能很好地完成任务，最后还要求应招者的学历在本科以上。在专业上，FBI有这样的规定：学习历史、信息技术和计算机科学的人士可以优先考虑，如果是语言文化专业毕业的人士，必须要懂得三门以上的语言才予以考虑。这些应招的人员必须具备一个共同的特性：要充分认同美国的核心价值观，用FBI招募人士的话来说，就是要具有高度的爱国精神。

通过一系列严格的、高淘汰率的面试和笔试招募进来后，并不意味着过关者就正式加入FBI，新学员还要参加为期90天的学习，学习的内容当然包括心理学。一天中学习的时间会超过10个小时，如果遇到学习任务多的时候还要额外补课，而学习的地点会选择在美国一些海军基地。这些被选入FBI学习的人员走进基地的时候，教官每天都会不停地提醒他们，想要留下就必须做到最好，要把自己的心理素质练得很强。在课上通过“你要做到最好，来到这里的都是精英，你们代表的不仅是自己，更有一种很高的国家荣誉在你们身

上”等对这些人进行心理教育，并让这些参加学习的人自己激发自己的潜能。

FBI的训练科目很多，包括格斗、电脑操作等，而随着时间的发展与国际安全形势越来越严峻，FBI从国际形势入手，又增添了一些新的训练科目，规定学员要掌握心理学中的肢体语言。也就是说，能从犯罪分子的行为举止，哪怕是一个眼神之中发现他们的犯罪动机，并根据这些犯罪分子发出的行为信号，及时对他们予以制止与打击。这些新的课程被安排到每日必需的训练中，新学员在这项科目上所花费的时间增加了一倍，目的就是训练他们能够根据犯罪分子的肢体语言及时制止犯罪行为。

一位教官结合美国“9·11”袭击对肢体语言进行了进一步说明。此前FBI在将作案人员绳之以法的时候，一般都是凭借良好的身体素质和过人的格斗技能，但是“9·11”事件发生以后，这种简单的抓捕行为已经不能满足需求。原因就在于，犯罪分子日益成熟与狡猾，如果还是以格斗方式抓捕犯罪分子的话，犯罪分子在穷途末路时，很可能采取激进的方式。发生在美国加利福尼亚州的一起枪击联邦警察的事件就足够引起所有联邦警察的注意。

这天，一名联邦警察例行巡查的时候，发现100米开外的地方一个蒙面人手里拿着木棒正在劫持一名妇女的车子，他迅速跑过去想要阻止蒙面者。在他看来，这名蒙面者除了手里的木棒外再没有什么武器了，而对付木棒对他来说是小事一桩。但是出人意料的是，当这名蒙面者看到他向自己跑过来的时候，迅速从上衣口袋中掏出

了一把手枪，朝他射击，这名联邦警察快速地躲开了子弹的袭击，后来在其他联邦警察的帮助下才制伏了这名蒙面者。此事虽然已经过去，但是这名FBI成员却从中得到了一个经验。通过亲身的经历，他告诉同事们，在与犯罪分子交火前，一定要看清犯罪分子的犯罪动机，并从犯罪分子的肢体语言中看出他的犯罪心理并判断出携带武器的情况，切不可盲目追击，否则后果就很严重了。

FBI的工作及其特征

在美国社会中，凡是属于FBI职责范围内的事情，无论多么荒诞可笑，他们都会去处理。在他们看来，自己的能力总是比别人强，当别人遇到困难的时候，要以一种英雄的姿态去帮他们解决问题，这确实与他们在应招和训练的过程中接收到的个人英雄主义心理暗示是分不开的。

FBI是一个情报组织，实际上FBI在工作中往往会和一些社会组织或者民间组织保持密切往来，他们通过种种方式渗透到这些重要的组织中去，他们是世界上最专业的“卧底”。除了窃听和安装监控器，FBI在他们认为有必要的时候，还会采取私拆个人信件的方式获取重要情报。他们被赋予的权利真的是非常之大，在他们觉得需要的时候，他们会潜入到私人住所或秘密组织的内部，通过很多种方式来获得他们想要的情报。FBI的窃听手段可谓是五花八门、层出不穷，他们使用美国专门设计窃听器材的厂商生产的产品，这些产品

中，有的设备性能是人们想象不到的，它的体积可能还不到一个芝麻粒那么大。因此，FBI就可以很容易地把这些设备放到衣服口袋甚至放到自己的头发里，而通过这些精密的窃听设备和监控小仪器就可以把信息发回到FBI总部，以便于FBI各个人员和总部保持密切沟通。

FBI的工作态度往往令人钦佩，有时为了能获取到他们认为有价值的信息他们会采取24小时不间断监听的做法。而当时美国当政的一些人士还授意并大力支持他们的这种监听做法，认为这是敬业的表现。因此，这样就使得FBI的监听权在美国范围内任何时间和地点都得到了充分的发挥。FBI局长也时不时地对每个FBI人员传授着这些思想：你们不仅要具备高难度的格斗术，而且要学会在很短的时间内搜集有价值的信息情报，如果谁缺少监听和搜集情报的技能，谁就不是一个达标的FBI人员，就有可能配不上“联邦警察”这一称谓。正是在这种强烈的心理暗示下，FBI的每个工作人员都具有幽灵般的监听能力，美国一位高级官员曾说：“对这些FBI人员说来，他们能随时随地搜集整合到各种各样的情报，在人们看不到甚至想都想不到的地方也能发现很有价值的信息，他们和幽灵一模一样。”

FBI的调查取证及其心理操控术

FBI在训练与平时的工作中就注重心理素质的培养和心理学知识的学习，而在调查取证的过程中更是将心理方面的研究成果发挥到

了极致。FBI通过他们的心理操控术可以及时发现犯罪嫌疑人的问题，并及时做出相应的判断，找出解决问题的路数。

FBI非常善于从心理学的角度来对案件进行分析。从他们多年来调查取证的经验来看，他们擅长通过对犯罪分子心理的分析和研究找出案件的根本原因，这种方法使他们的工作效率得到了提高，在调查取证的时候也更有针对性。

FBI成员在对犯罪分子调查的过程中，不仅使用一些必要的调查工具和测试工具，还会借助于一些比较高深的方法，这些方法就是根据被调查人所表现出来的一些信号对他们作出判断。被调查人反馈的信号可以作为FBI重要的参考证据，这些方法的有效性也得到了FBI的验证。

首先，当FBI成员在与被调查人进行谈话的时候，会从被调查人的谈话中总结出结果。一般情况下，犯罪嫌疑人在作案后不会主动提供出自己的姓名、家庭背景和住址等等资料。FBI成员通过多年的总结归纳发现，当犯罪分子作案后，往往就会逃跑到比较近的地方躲藏起来，当有人问起他们来自何方，叫什么名字，以及家庭情况等等问题的時候，他们要么赶快转换话题，要么眼珠一转随便编造出一个名字和家庭情况等等，在一般人的眼中也许可以蒙混过关，但在FBI成员眼中就行不通了。当FBI成员在问及这个人的姓名、籍贯、家庭情况等等的时候，可以很清楚地看出这个人是否存在说谎的嫌疑——犯罪嫌疑人们往往会显示出慌乱的神情，他们会三番五次说着同样一句话，并显得语无伦次。这样的话，就可以初步下结

论他们存在一定的犯罪嫌疑。

面对狡猾的被审讯人，FBI还会采用这样一个心理操控术，就是每隔一段时间就会不停地问被审讯人同一个问题，在这期间观察面前坐着的被审讯人的面部表情及身体动作等等。当被FBI成员问了一遍之后，被审讯者会产生侥幸心理，他们心里会冒出这样的念头：我已经成功摆脱了他们的审问，不用再有什么忧虑了。但实际上，FBI成员在隔上半小时或40分钟后，还会继续问同样的问题。FBI就是通过这样的方式对被调查人实行一种验证。他们认为，第一次询问时，被调查人会讲出事先打好腹稿的托词，此时的托词往往会滴水不漏，但这只是FBI故意使用的心理战术，当被调查者警惕性放松的时候，FBI成员会突如其来地问同样的问题，这时被询问者往往就会被这突如其来的问题搞得乱了阵脚，他们中的一些人可能会恼羞成怒或者不说什么话，只是沉默着。而有一些人大概会在无意识中说出些事实的真相，此时这部分人的心里会是这样想的：“既然事情已经发展到了这一步，我还是向他们说出我所知道的真相吧。”而对于那些大发火气甚至想做出最后反抗的犯罪嫌疑人，有经验的FBI成员也能从中察觉出异常，并开始对他们采取下一步的措施。

FBI研究得出，让被问询者承认他们作案时遗留下来的证据时，他们的表现一般会歇斯底里般的大喊大叫，情绪非常烦躁，语调突然提高很多，FBI根据这些情况推断出他们的心理防线已经遭到破坏，他们正在进行最后的反抗。很多时候，FBI也可以通过对犯罪者表情的观察得知他们有没有在制造托词。科学家研究表明：一个人

的表情会随着外部环境和人为因素的影响而改变。FBI提供了一份关于一位美国副国务卿被调查时的影像资料，在这段影像资料中，FBI调查人员正在对这位美国副国务卿进行问讯，当被问及一个和他有牵连的人的姓名，以及看到相关的图像资料的时候，这名副国务卿眉毛略微动了一下，但很快又恢复了平静。接下来的询问过程中，这名副国务卿又有几次重复了这样的动作。FBI由此推断出这名副国务卿心里肯定隐瞒了什么秘密，于是在接下来的问讯中采取同样的方式迫使这名副国务卿道出了事情的原委。

更有意思的是，FBI通过很多年的办案经验总结出，人们在编造谎言的时候，不仅可以从面部表情中觉察出有什么不对劲的地方，还可以通过被问询人的鼻子看出一些端倪。他们认为，当人在故意隐瞒事情的时候会下意识地抓鼻子。他们发现，某些人只要说谎，鼻子就会增大，而有些人在编造借口的时候，鼻子连同脸颊会血脉膨胀充满红色，而且从远处就可以看到他们的这种状况，然而一般的人不会去留意这些变化，但FBI会从这些看似微妙的变化中推测出这个人有没有说出实情。

美国一位在FBI工作长达30年之久的有着丰富经验的成员，通过亲身总结出的经验向其他FBI成员不停地传授着心理操控方面的内容，并把一些心得编写成教科书向每个FBI成员发放，他教导其他FBI成员如何透过眼神、肢体动作来看透受问询者的内心世界，并及时准确抓住这些犯罪分子的心理，尽快突破他们的心理防线，这可以称作FBI心理操控术。

第二章 FBI不告诉你的秘密：语言背后的语言

你的眼神会出卖你

心理学研究表明，人类五官之中，眼睛是最敏锐和最诚实的。一个人的心理活动表现得最为显著、最难掩饰的部分，不是语言，不是动作，也不是态度，而是眼睛。言语、动作、态度都可以刻意掩饰，而眼神是无法假装的。

FBI也认为，通过眼神，可以观察出一个人的本质，探测出一个人的性格。比如心胸坦荡、为人正直的人，他的目光一般明澈、坦诚；一个心胸狭隘、为人虚伪的人，他往往眼神狡黠、隐晦。再比如目光执着的人，心里有很大抱负，志存高远；眼神浮动的人，为人轻薄；目光暴露的人，表明有贪婪的心理倾向；眼神内敛的人，表明为人自私。自信的人眼神坚毅、深邃；而自卑的人眼神则晦暗、迷离，等等。

美国曾发生过一起巨大的信用卡盗窃案——米纳瓦信用卡盗窃案，这次案件的影响之大轰动了美国。在关于该案的法庭辩论上，

珀泽拉作为第一证人出庭，他要证实米纳瓦盗窃了信用卡，可他的眼神却暴露了他的秘密。珀泽拉很少眨眼睛，但是当有人向他提出了一个涉及他的名誉的问题时，他的一只眼睛突然眨了一下，即刻之间，人们不再相信他了。

FBI教导人们，平时在与人打交道时，应该用这样一些方法探测出他们的真正意图，即在实际操作中，我们看人的眼睛，不应该注重眼睛的大小圆长，而应该把主要注意点放在眼神上，具体可以有这样一些情况：初次见面时，故意将视线朝左右瞄射的人，表示他已经在这会面中占据主动；被人注视后立即移开目光，是比较自卑的表现；看了异性一眼后，便故意把目光转移的人，表示此人对对方有着强烈的兴趣；对方在与你交谈时，视线游离，表示对方对你的话题不感兴趣；对方在与你交谈时，突然把视线转移，表示对方想逃避这个话题；对方在与你交谈时，忽然将视线垂下，表示对方陷入了沉思之中；当一个男人想要骗你的时候，他根本不敢看你的眼睛，而是会躲来躲去；而女人则刚好相反，当她盯着你的时候，你要小心了，或许她开始编造谎言了。等等。

FBI还发现了一个有趣的现象，陷入恋爱中的情侣在见到对方的时候，眼睛会显示出一种舒适感。他们的眼睛会一直追随着自己的伴侣的眼睛。当伴侣相见的时候，他们的眼睛就会睁大，以这样的方式表明他们对心上人的兴趣和满足。同样，对方也会睁大眼睛。这时，伴侣会一直注视着对方的眼睛，好从中获得安慰。睁大的眼睛传递出了一种幸福的信号，它们说明两个人正在全神贯注地注视

着对方的眼睛。情侣之间通过瞳孔扩张表达一种对幸福的满足感，传递出两个人对对方的喜爱。当人们因为看到某人或物发自内心产生高兴情绪的时候，这些人的瞳孔就会扩张，眼睛会睁大，眉毛会上挑，这也充分说明了他们内心的喜悦之情。

事实上，联邦警察对人的眼睛是相当重视的，可以说在FBI的心理操控术中对眼神的研究占了很大比重，而他们也从人的眼睛中蕴藏的丰富的非语言行为中，提取出过大量有价值的信息，从而破获了一个又一个疑难案件。

那是1997年的一天，华盛顿的一条金融街上像往常一样繁华忙碌，这里聚集了全世界很多大的金融机构和证券公司。这天，一名负责该地区的FBI成员在例行巡查的时候，在一家银行的门口，他发现一名头戴围巾的中年妇女正在东张西望，这个时候，他的第一反应就是这名中年妇女可能在寻找某个人。就当他这样想的时候，他发现这名中年妇女放开了脚步，向银行的运钞车走了过去。

于是这个时候，这名FBI成员加强了警觉，他偷偷藏进旁边的一家店铺里，审视之后，他发现这名中年妇女的眼神中流露出一种紧张和恐惧的神色，她不似其他过路人一样忙着赶路，而是眼睛总是盯着停在银行门口附近的运钞车，并来回在运钞车附近游荡。这名FBI成员由此判断，这名中年妇女想抢劫这家银行的运钞车。他趁这名中年妇女不注意，机警地接近了她。此时的中年妇女没有察觉到有什么不对劲的地方，就当她戴上手套准备从口袋中掏出手枪进行

抢劫的时候，这名FBI成员闪电般地冲了上去，将这名中年妇女打倒在地。后来经过对这名作案人员的审问，FBI得知，她所在的犯罪组织经常在美国和欧洲一些经济繁荣地区对银行运钞车进行抢劫。据保守统计，这个犯罪组织在不到三年的时间里，先后共抢劫了48家银行的运钞车，而每次都很有收获，没有人员落网。FBI还得知，这个犯罪组织还与美国的一个黑帮组织有密切的联系。于是顺藤摸瓜，FBI通过进一步的工作，找到并端掉了这个黑帮组织。由此可见，正是FBI对眼神的深入了解，才帮助他们在工作中大显神威。

无独有偶，中国的曾国藩也是一个通过眼神读人识人的高手。

有一次，李鸿章向曾国藩推荐了三个人，正好赶上曾国藩散步去了，李鸿章让这三个人在厅外等候。曾国藩散步回来，李鸿章说明来意，并请曾国藩考察那三个人。

曾国藩讲：“不必了，面向门厅、站在左边的那位是个忠厚之人，办事小心，让人放心，可派他做后勤供应之类的工作；中间那位是个阳奉阴违、两面三刀的人，不值得信赖，分派一些无足轻重的工作给他就行了，担不得大任；右边那位是个将才，可独当一面，将来作为不小，应当给予重用。”

李鸿章非常吃惊，问曾国藩是什么时候得出结论的。曾国藩笑着说：“刚才散步回来，见到那三个人，走过他们身边时，左边那个低头不敢仰视，可见是位老实、小心谨慎之人，因此适合做一些后

勤之类的工作。中间那位，表面上恭恭敬敬，可等我走过之后，就左顾右盼，可见是个阳奉阴违之人，因此不可重用。右边那位，始终挺拔而立，如一根栋梁，双目正视前方，不卑不亢，是个可以担当重任的大将之才。”

曾国藩一眼看中的那位“大将之才”，就是淮军勇将、后来担任台湾第一巡抚的刘铭传。

FBI教你从说话声音里听出对方“真意”

说话必然会发出声音，而声音的一些性质往往能代表说话的真实意思。FBI认为，在很多情况下，人讲的话并不能代表他真实的内心世界，但其讲话的语速、声音大小、语调高低等等一些情况会反映出他真正的心理。说话的声音在很大程度上就能代表语言本身，FBI在心理操控术中很注意从说话者的声音里听出他的“真意”。

其实在中国也有类似的记载，这说明在东西方文化中都认同这一心理现象。我们平常说的“闻其声，知其人”其实就是这种情况的一种反映。确实，人在说话的过程中，内心的感受会直接影响声音，声音的大小、韵律、语速、语气等是内心活动的一种外在表现。在中国的《礼记·乐记》中谈到人的心理世界与声音的关系时说：“凡音之起，由人心生也。人心之动，物使之然也。感于物而动，故形于声。声相应，故生变。”对于一种事物的感受，必然会体现在声音上，人的声音会随着内心世界的变化而相应起变化。因此，我们可以通过一个人的声音来感受一个人的性格和真实的内心情况。

魏晋时期，有一个少数民族的大豪杰，名叫石勒。在他14岁的

时候，随着同乡一起到洛阳经商。有一天，石勒在东门上长啸，恰好让路过的王衍遇见了。王衍觉得此人不一样，便对手下的人说：“刚才那个胡雏，我听到他的啸声，再看其相貌，像是个心怀异志的人，将来恐怕会成为天下的祸患。”于是他派人去追，但石勒早已经远去了。后来果然不出王衍所猜。

FBI在关于人的声音与心理的关系的研究方面已经相当成熟了，FBI在这方面教导人们，首先可以看一个人声音的大小。声音的大小和一个人的性格有着密切的联系。一般来说，喜欢大声说话的人，他们通常积极主动，行动力和支配欲强，喜欢以自我为中心。他们充满自信，容易自以为是，喜欢站在自己的立场去理解和诠释别人的意见和观点。如果对方不能按照他的思维办事，他们就会变得富有攻击性。可以说，习惯用大嗓门说话的人，一般都是外向性格的人。他们处事风格讲究简单明快，因此，与他们打交道时，应避免讲一些容易引起误解和模棱两可的话，对他们提出异议或有不同意见时，应该先对其进行一定的肯定。

而相对来说，喜欢小声说话的人，如果不是生理上的原因，比如有支气管炎或心脏功能较弱，则多半是性格较为内向。他们往往在说话时会考虑很多东西，会抑制住自己的情感，话不说到一定的份上，他们一般不会把内心的想法和盘托出。因此，与这类人打交道时，需要有点耐心，要明白经过一定过程才能进入他们内心世界的道理。

其次FBI认为，也可以从一个人的语速上判断一个人。正常情

况下，语速快的人多性格外向，有冲劲有活力，给人一种阳光的感觉。但由于语速快的原因，也会给人带来一种紧张、压迫的感觉，让人觉得说话者性格焦躁、混乱甚至有些粗鲁。

而语速较慢的人则较为木讷，他们一般为人诚实、诚恳，做事深思熟虑。他们处理事情的时候思虑过多，容易犹豫不决，甚至出现消极悲观的想法。

但同时FBI也提醒，对同一个人而言，情况就另当别论了。当说话速度比平时慢时，表示有不满情绪，或他对某人有敌意；相反，如果一个人有愧于心或者在说谎时，他说话的速度会不自然地快起来。因此，当一个人说话较平时快时，我们就要特别小心，肯定是有情况发生了，这时你应仔细观察。比如一个男人下班后一般都能按时回家，但有一天下班回到家时，比平时晚了很多，并且他会跟老婆解释说他今天加班了，一般边说还边抱怨老板今天安排那么多的活儿，干也干不完。这时只要仔细听就会发现他说话的语速要比平时快。这是因为他的内心中有潜在的不安。

FBI根据人的音色研究得出，不同类型音色的人会有不同的心理世界。

一、声音高亢的人

女性中发出高亢尖锐声音的人，一般情绪起伏不定，对人的好恶感也非常明显，会轻易说出和过去相矛盾的话，自己却不能自

知。这种人一旦执着于某一件事情时，往往顾不得其他。她们也会因一点小事而伤感或勃然大怒。

男性中发出高亢尖锐声音的人，一般个性狂热，容易兴奋也容易疲倦。这种人对女性会一见钟情或贸然地表白自己的心意，结果使对方大吃一惊。高亢声音的男性在年轻的时候就懂得发挥自己的个性并掌握成功之道，这也是其特征之一。

二、声音温和沉稳的人

音质柔和、声调低的女性多属于内向性格，她们富有同情心，不会置受困者于不顾，属于热心肠的人。她们会随时观察周围的情况并能控制自己的感情，同时也渴望表达自己的观念。因此，与这类人交往要想取得理想的效果，就应当尽量让其抒发感情。

男性中有着温和沉稳声音的人，初看上去你会觉得他们老实，不过他们也有着顽固的一面，对于他们认定的事情，他们往往固执己见，决不妥协，不会讨好别人，也绝对不会受别人意见的影响。与他们打交道时，你可能会觉得他们难以接近，不过一旦取得了他们的信任，他们却是忠实可靠的人。

三、声音沙哑的人

女性中发出沙哑声音的人往往都非常有个性，这在歌星中也可

以得到佐证，比如中国的著名歌星那英、张惠妹、田震等等。有沙哑音色的女性即使外表显得柔弱也具有坚强的性格。他们对待任何人都亲切有礼，却不会轻易表露自己的内心，令人有难以捉摸之感。他们虽然可能与同性意见不合，甚至受人排挤，却容易获得异性的欢迎。她们在穿衣打扮上的品味很高，也往往具有音乐、绘画的才能。与这种类型的人打交道时，必须要注意不要强迫性地向她们灌输自己的思想。

男性中带有沙哑声音者，往往耐力十足而又富有行动力，即使一般人认为不可能的事情，他也会干劲十足地往前冲。不过，他们的缺点是容易自以为是，而对一些看似不重要的事会掉以轻心。

总体来说，具有这种声质的人，适合让他们担负开拓者的角色，他们会在公司或团队中率先领头引导他人，越失败越会燃起斗志，全力以赴。这种声质的人，屡见成功的有政治家、文学家和评论家。

四、声音浑厚沉重的人

就像是从自己的腹腔发出沉重浑厚声音的人，不论男性或女性都具有乐善好施、喜欢当领导者的性格。他们会四处活动而不愿意安静地呆在家中，随着年纪的增长，体型可能也会变得肥胖。

女性中有这种声音的人在同性中人缘较好，容易受到别人的信赖，成为大家共同愿意交往并听从的朋友。有着这种声音的男性通

常会对政治或者实业感兴趣，并能够积极去开拓。不过，因为他们感情脆弱又富有强烈正义感，争吵或毅然决然的举动会使其事后懊悔不已。这种人还容易冲动地购买高价商品。

另外值得一提的是，有此特征的人不论男女均交友广泛，能和各种类型的人来往。

五、说话娇滴滴的人

有这种声音的人大多为女性。她们个性活泼，有亲和力，具有高超的社交手腕，是个喜怒不形于色的厉害角色。这在世界女明星当中屡见不鲜，比如中国当红明星林志玲即是。但当这种人的目的没有达到时，往往会心浮气躁。他们非常渴望受到众人的喜爱与认可，有时还会因为过多希望引起别人好感而招人讨厌。

如果说话声音是这种娇滴滴色彩的男性，多半是在百般呵护下长大的孩子。这种人独处时会觉得寂寞，碰到必须自己拿主意的事情时会感到迷茫而不知所措。他们对待女性非常含蓄，绝不会主动发起攻势，若是与女性单独谈话时，会显得特别紧张。因此，这种人在别人的印象中，往往会优柔寡断的。

人身上最诚实的部位——腿和脚

英国心理学家莫里斯经过一系列研究，发现了一个十分有趣的现象：“人体中越是远离大脑的部位，其可信度越高。”事实确实如此，在平时生活中我们与他人相处时，总是最先注意他们的脸；而且我们知道，别人也这样注意我们，所以，为了掩饰自己的真实想法，我们常常借助一颦一笑来撒谎。并且，在人成长的过程中，我们的长辈会告诉我们，不要什么事情都挂在脸上，要有些城府，于是我们学会了强颜欢笑，学会了故作镇定。作为一种社交需要，这当然无可指责。如此一来，我们用脸掩饰自己的能力也变得越来越强了。而腿和脚是远离大脑的，绝大多数人都顾不上这个部位，因此，它就要比脸诚实得多，腿和脚是人体中最诚实的部位，是我们在寻找一个人所思所想的非语言信号时的首选部位。

事实上FBI也这样认为，腿部和脚部虽然是人体最末端的部位，但是它们所反馈出来的信息的可信度却不比身体其他部位差，在某些方面可能还优于身体其他部位。自远古时代以来，腿和脚就一直是保障人类生存、帮助人类逃离危险、用踢打的方式自卫的重要工具。没有它们，人类就不能打猎、收割、迁徙、交配或者舞蹈。腿

和脚的动作完全可以告诉别人你的感觉如何。自信？轻浮？高兴？紧张？受胁迫？害羞？还是想要离开？甚至连你想要以什么样的方式离开，腿和脚都可以告诉你。FBI经过多年的研究，总结出了下面一些腿和脚的动作，这分别代表了不同的心理特征：

一、轻摇腿和脚

想必我们每个人都在学校、会议室或者是约会中见过或做过这样的动作：躯干保持静止，但是腿和脚趾动来动去。这样的动作代表什么？一个上身保持不动的人轻摇腿和脚是他不适或者不悦的一种表现。他可能是有些不耐烦或是希望尽快让事情结束，所以才做出这样的动作。

同时FBI也提醒，有时候一个人轻摇腿和脚也可能是对于某个好消息所做出的反应。这种情况下，我们可以将它们称为“快乐的双脚”。在打牌的时候我们可以发现，有些人拿到一手好牌时，“快乐的双脚”就会在桌下摇来摇去，可脸上却绝不露出一丝一毫的变化。人高兴或者兴奋的时候，总会忍不住手舞足蹈，上蹦下跳。

不过，一旦腿和脚的动作从轻摇变成踢的时候，那就代表当事人对于周围发生事物的回应可能是消极的，恨不得一脚将它踢开。还值得一提的是，脚踝部的来回扭动也是一个人压力大，怒气冲冲或是失去耐心的表现。

重复性动作一般都有安抚和平静心情的作用。但是如果重复的次

数过多就是一种紧张或病态的表现了。重复多次的洗手实际上是一种心理安慰的方式，但是一旦变成强制性的，那就变成一种疾病了。

二、反重力的脚

FBI强调，反重力行为一般就是一个人感到满足和开心的强烈信号，在公司里不妨观察一下老板打电话的样子——如果生意谈成了，他恨不得会跳着小步，趾高气昂地从办公室走出来，不是吗？

另外蓄势待发时人做出的动作是反重力的。人坐在椅子上，一脚前一脚后，重心放在拇指肚上。人们通常会在特别感兴趣的事物面前做出这种动作（快告诉我！我对你说的特别感兴趣！）。

这个动作也可以代表已经做好准备，可以出发了的意思。比如当你和一位比你年长的人说话时，一旦发现他做出这种动作，你需要赶紧问问他是否还有什么要补充的，或是技巧性地结束谈话，因为这个动作表明他可能是有别的地方要去，总之需要离开这里。

再者如果一个人把他一只脚或者两只脚的脚尖调整到远离你的位置上，那也是一个很强烈的他想要离开的暗示。可能是因为你们之间的对话让他感到不舒服，可能是因为他马上要去开会或就要迟到了。这时，对你而言最明智的做法是：马上机智地结束对话。我们平常在公司里会观察到这样的现象：员工在跟老板说话，而老板的脚已经渐渐离开了，当然有时伴随的动作是臀部已经稍稍移动了，这就证明他肯定有什么事情要去办，需要尽快离开。

三、双腿叉开和双腿交叉

双腿叉开是一种人要捍卫私人空间时常做的动作。它可以代表“这是我的地盘，我谁都不怕”或者“在这儿我说了算”的意思。当一个人想引起别人的重视，或者怕被别人看扁的时候，常会做出双腿叉开的动作。一般在公司经理身上我们肯定能经常看到这一动作；当然还有在警察身上，他们通过摆出叉开双腿的动作，来显示自己的威严和控制力。人在坐着或者站着时若将双腿叉开，那是一种极强的自信心、权威感和控制欲的象征，但是说话人具体想表现的是哪种感情依情景而定。所以，在你想帮助化解紧张空气前，不妨先看看周围是否有人做出了叉开双腿的动作。相反的，将双腿收拢，减少一些对私人空间的要求则是一种快速缓解紧张感的好方法。

人在站着的时候交叉双腿是一种舒服和放松的表现。在这种姿势下，人不可能逃跑或是斗争，边缘系统会自然地发出禁止做出上述两种行为的信号，除此之外，我们还经常看到同事之间在进行头脑风暴，或是两个挚友站着聊天时会出现这样的动作——两条腿在膝盖处交叉。因为当两个或多个人同时做出这种动作时，往往可以帮助培养和营造和谐舒适的工作或者交谈气氛。

如果你和一个人并排坐着，对方双腿交叉方向的不同，蕴含和传达的含义也是不同的。如果你们双方交谈得很愉快，那么对方放在上面的那条腿的脚尖会指向你的方向。若是以前你没有观察到这

一点，以后一定要注意观察一下身边的人，看他们是如何通过腿的变化来推进和增强交流的。

另外需要指出的是，无论人们作出把双脚在脚踝处交叉还是用脚踝绕住椅子腿的动作，表现的都是担心或焦虑的心理情绪。一旦在对话中有一方作出了以上这两种动作中的一种，那一定是发生了什么不愉快的事情。很多女士在坐着的时候都爱把脚踝交叉，但是长时间的交叉会限制大腿的自由活动，是人强烈的警惕心理的表现。

四、揉搓大腿

FBI指出，人用双手在大腿上来回摩擦是一种常见的平复心情、减轻压力的方法。在聚会上，我们常见有宾客会一边揉搓着大腿一边观察周围，看找谁可以聊聊天；一位刚刚接到不满意的工作回馈报告的雇员也可能通过做这个动作来缓解内心的焦虑；正被预算超支搞得焦头烂额的经理靠这种举动来使自己保持平静和专注。人往往在巨大的压力下，或是碰到极坏的消息时会不由自主地用双手在大腿上来回磨擦，有时甚至连自己都意识不到反复摩擦了多少遍。

五、把脚放到另外一只腿上

在日常生活中，我们把脚放到另外一只腿上的脚步姿势称为“4

字型”，FBI认为，这个动作一般经常在男性身上出现，男性通过这样的动作向别人显示自己男子汉的一面和自己处于权势的地位。这种人一般都非常自信且做事独断，遇到问题不愿与其他人商议，而是凭借个人主观意愿去做事。这种人一般都非常有主见，不会轻易改变自己的想法，总是希望别人按照自己的意愿去办事。那些试图用自己的想法说服这种人的人，可能会有挫败感，因为在这种人的潜意识里，始终认为自己才是主导事情发展的关键人物，别人要服从自己的观点才是他们最终的目标。FBI告诫人们，做这种动作一定要从自身实际情况出发，要有一定的尺度，如果在领导或者面试官面前做出这种动作的话，会给对方留下一个非常不好的印象，在他们眼中你是一个不懂得尊重别人、自高自大的人，这样的话对自己的前途是没有任何好处的。

这里有一个联邦警察讲述的故事可以印证这个观点。

一位前美国海军少校经过层层选拔被FBI录取了，不久后他便接到了FBI的面试通知。这位美国海军少校成长在美国一个军事世家中，很早就受父亲的影响而从军，军事素质非常过硬。但是这个海军少校却不受其他人的欢迎，因为和他相处过的人都对他的印象不是太好，他们认为海军少校是个狂妄自大、不懂得尊重别人的人。

这名海军少校接到面试通知后，便来到FBI总部。面试官是FBI局长和其他一些美国政界的高层，他们从这名海军少校的简历中得知他是个军事技能过硬的军官，而他们正需要这样的人才。这名海

军少校在众多面试官面前表现得非常放松，在面面试官提问的时候，他甚至把脚放到了另外一只腿上，并不停地晃动着自己的身体。面试官们感到非常吃惊，没想到军事技能如此强的海军少校这么没有礼貌。

FBI局长不满地同其他面试官说道：“在众多面试的人员中，这个人表现得非常特别，他把脚放到了另外一只腿上，这样给人很不好的印象，从这一动作中就可以看出他是个傲慢无礼、不懂得尊重别人的军官，虽然他的军事技能有一定的优势，但是FBI会从多方面对其进行考核。在这里，不管你的军事技能如何，最看重的却是团队协调能力与个人的行为素质。这名海军少校军事技能虽然过了关，但是他的个人素质和团队协调能力却不符合FBI的要求，所以我们不会录用他。”FBI认为，脚步动作能真实地反映出一个人的性格特征，就算这个海军少校军事技能过硬，FBI也不会录用他。

确实，FBI认为，腿部和脚部信息可以直观地反映出一个人内心的情绪和性格特征，就是通过走路的状态反映出来的信息都十分具有参考价值的。有的人走路昂首阔步，充满自信；而有的人走路低头哈腰、无精打采。不同的走路姿势反映出人们不同的性格和情绪。紧张、愤怒、恐惧、忧虑、担心、厌烦、坐立不安、幸福、快乐、受伤、害羞、腼腆、谦逊、笨拙、自信、沮丧、衰弱无力、生机勃勃、好色和生气，这些都能在腿和脚的行走姿势上有所体现。因此，在人际交往中，如果我们善于通过他人走路的姿势了

解到他的性格及心理，就能够提前做好准备并想出应对策略。

一般来说，人群中你经常遇到的有如下几种典型的走路姿势，可反映出他们相应的性格特征。

一、昂首阔步型

有的人走路时，抬头挺胸，昂首阔步，坚定有力，一副成竹在胸的样子。这种人一般自信心强，学识丰富，主观意识浓，控制欲强，做事情反应迅速，有条不紊，有很强的组织能力，在工作上和事业上也容易取得成功。其缺点是有时过于自信，看不起别人，人际关系不是很好。与这种类型的人相处时，我们应该以同样的自信去应对，使自己的语言明确、条理清晰，对他们提出的问题能够自如回答，这样容易赢得对方的信任。

二、慢条斯理型

这种人走路比较缓慢，做事小心谨慎，不喜欢东张西望，头往往是微低着的。这是一种内向、害羞的表现，往往给人一种防卫心强的感觉。其实他们的内心是热情的，而且非常渴望与人交流，是典型的“外冷内热”型人。面对这样的人只要我们能真诚相待，多给他们一些理解、关心与耐心，是很容易感动他们的。

三、步履匆匆型

有的人走路疾步如风，不顾左右，这样的人就是典型的行动主义者。他们往往精力充沛，办事果断，讲究效率。不过有时可能会因为过于急躁办事草率，以至于出现纰漏或发生意外。我们在与这种类型的人打交道时，最好能顺着他们的步调，不能慢慢腾腾，拖泥带水，不然这类型的人会心生厌烦，没有耐心，弃你而去。同时如能做到细心细致，会让这类人更放心。

四、横冲直撞型

有的人在走路时，不会太在意周围的人或环境，只顾自己横冲直撞，这样的人会让人感觉做人做事方法上生硬，因此也容易得罪人。不过这样的人因为为人坦率真诚，性子耿直，没有小心眼，比较大方，让人容易接近。与这样的人打交道时，我们一定不要自作聪明、阳奉阴违，即使你有半点的虚伪都可能会让他们反感和质疑，最终让你无法再取得他们的信任。诚心诚意地对待这类人，才会走进他们的内心。

五、喜踱方步型

众所周知，踱方步是古代朝廷官员走路时惯用的姿态。习惯这

样走路的人，他们往往是比较庄重和严肃对待事情的人。他们做事认真负责，处事冷静理智。他们不会因为一时冲动而做出有损双方利益的决定。务实和精明是这种人的典型特征。

在与这种人打交道时，也要以认真专业的态度对待，尽量少和他们开玩笑以免因自己的不庄重而让对方反感。在与其探讨问题时要力求务实，用实际效益来说服对方，而不要长篇大论，空洞无物。

小赵是某房地产公司的推销员，一天一位客户打来电话说要看房子，于是他们约定于下午两点见面。早早地，小赵就在售楼中心的大厅门口等待客户的到来。

一会儿，只见一个个子高高的中年男子向她这边走来。小赵见他走路健步如飞，干脆利落，觉得他肯定是个性子比较急的人，做事不喜欢拖泥带水，是个行动主义者。相互介绍之后，小赵很据他的要求简要介绍了几套适合他的户型，他很快就选好了一套并要求去看房。

小赵发现这名客户虽然办事雷厉风行，注重效率，但是却有些草率，比如很多细节还没有讲清楚，他就急着看房子。于是小赵在带客户去看房子的路上又仔细地并很友好地向客户交代了一些细节，使他不至于在以后出了问题而无法处理。这个客户在听完小赵详细而全面的提示后，觉得她靠谱，于是这事很快就定了下来。

最后，小赵还热情地提醒道：“先生，您不再考虑一下了吗？”
客户回答：“你对客户这样认真负责，我相信你！”

于是这笔交易就这样圆满而迅速地完成了。

总之，人的腿和脚是身体语言中最诚实的语言。即便一个人能够用口头语言或面部表情去掩饰自己的真实心理，却无法在腿和脚的动作中藏住自己的内心。我们在与人打交道时，如果想掌握主动权，千万不要忽略了这最诚实的身体部位所透露出来的信息。

FBI的食品识人法

FBI认为，人的饮食偏好可以反映出其心理情绪和个性特征来。一个人有一个人的饮食偏好，同一个人在不同的心理背景下也会有不同的饮食偏好，饮食可以看做是人的心理特征的阴晴表。这就是人们平常的所说的“萝卜青菜，各有所爱；酸甜咸淡，各取所需”的含义所在。有多少人，就有多少种口味。人的饮食状态影响其精神状态，每个人对饮食的偏好能在一定程度上反映出其性格来。

无独有偶，在我们中国也特别注重研究饮食与人的心理特质的关系。中国人历来重视饮食，全国有四大菜系八大风味，川菜、粤菜、湘菜、齐鲁菜、淮扬菜、东北菜乃至上海本帮菜等等，各式各样，风味各异，而饮食的不同，也对应了我国各地人性格的不同。常言道：“南甜北咸”，中国的南方人喜欢甜食，就对应了其温柔细腻的性格，而喜欢咸食的北方人则多粗犷大气。由此可见，人的饮食状态确实影响其精神状态，每个人对饮食的偏好能在一定程度上反映他的心理。

其实早在古老的希腊，就有相关方面的研究记载。凯波克拉蒂斯首次创造了气质学说，将人的性格分为多血质、抑郁质、粘液质

和胆汁质四大类型。他认为人的性格依本身各种体质含量的多少而定。再加上后天环境如气候、风土、劳动、修养、饮食习俗、食物结构等诸多因素的相互影响，塑造了人的各种心理特征。

那么具体说来，FBI研究的一个人的饮食与对应的气质特征是怎样的呢？这可以从口味、主食、肉菜和水果等方面去加以判断。

口味方面

1. 喜欢吃甜食的人。他们大多性格开朗，为人热情，平易近人，但缺点是在有些时候会软弱和胆小，较缺乏冒险精神。

2. 喜欢吃咸味食品的人。他们待人接物稳重，有礼貌，做事有计划，埋头苦干，但比较轻视人与人之间的感情，有点虚伪。

3. 喜欢吃酸的人。他们事业心强，但性格孤僻，不善交际，遇事爱钻牛角尖，较少有知心朋友。

4. 喜欢吃辣的人。他们头脑灵活，善于思考，很有主见，吃软不吃硬，有时爱挑剔别人身上的小毛病。

5. 喜欢吃油炸食品的人。这类人富于冒险精神，踌躇满志，有干一番事业的愿望，但在受到挫折时，容易灰心丧气。

6. 喜欢吃烤制食品的人。他们上进心强，做事专心致志，但性情急躁，欠温和，爱出主意但又缺乏当机立断的气魄。

7. 喜欢吃蒸制食品的人。他们一般性格内向，不容易激动，在面对事情时常常犹豫并且很少会表现出来。

8. 喜欢吃清淡食品的人。他们很看重人际关系及与别人的友谊，希望广交朋友，不喜欢单枪匹马做事。

9. 喜欢吃煮食、炖食的人。他们一般来说性格温和，和谁都谈得来。他们的想法或点子很多，但却从来不愿去表现自己。

10. 喜欢吃凉拌食品的人。他们对大自然有着浓郁的兴趣，比较坚强，但不愿表现自己，性格有点孤傲，不太好接近。

主食和肉菜方面

1. 喜欢吃大米的人。这类人容易自我陶醉、孤芳自赏；对人对事处理得体，比较通融，但互助精神较差。

2. 喜欢吃面食的人。这类人通常能说会道，口才较佳，行动力强，且常常不计后果及影响；意志方面则不太坚定，做事容易丧失信心。

3. 喜欢吃大量肉食的人。这类人性格多外向，社交活动能力强。他们待人大方热情，乐于结交朋友，做事常常不拘小节，马马虎虎。他们大多有支配人的欲望，有领袖欲，进取心强，希望能施展自己的理想和抱负。

4. 喜欢吃酱菜的人。这种人踏实、稳重，喜欢埋头苦干，做事有计划，一般不太看重人与人之间的感情。相反，不喜欢吃酱菜的人多重视与亲人的感情，没有架子，容易接近，兴趣却容易因受挫折而消失。

5. 喜欢喝汤的人。他们一般个性温和，脾气较好，喜欢尝试新事物，会享受生活。这点尤其在中国的广东人中表现明显，广东人爱煲汤、喜欢喝汤是出了名的，男人中许多都是和气生财的生意人，女人中也多贤妻良母。不过喜欢喝肉汤的人则会有所不同，他们大部分是男性，常常会视自己为聚会的主角，喜欢竞争与挑战。

水果方面

1. 偏爱苹果的人。这种人比较务实，做事冷静、有计划，不怕艰难与困苦，但自尊心强，有些守旧。

2. 偏爱桃子的人。爱吃桃子的人与周围的人关系非常协调，是很会交际的人，不过解决困难的能力很可能不高。

3. 偏爱梨子的人。他们生活有节制，为人谨慎，善良有礼，实事求是而不浮华，较能配合他人，但保守消极，有时会因为过于消极而错失良机。

4. 偏爱橘子的人。他们个性温良，有协调性，苦在心中也不忘笑在脸上。他们一般都非常重视家庭生活，喜欢与知心好友聚会聊天。他们会因心地好而常吃亏，不过这却让他们人缘不错。

5. 偏爱香蕉的人。香蕉具有高热量，喜欢吃香蕉的人行动力强，但有时会显得任性与莽撞，而让他人觉得很为难。是男性的话，社交力强，女性则有男性化的特质，对于金钱与工作都很积极。

6. 偏爱菠萝的人。这类人热心大方，有梦想有追求，好刺激与

变化，遇事会全力以赴。他们不喜欢被约束，对人爱恨分明，所以常常会以第一印象来决定对一个人的好恶。

7. 偏爱哈密瓜的人。这类人优雅而含蓄，心中有远大梦想，不喜欢人云亦云，有自己的原则与理念。他们的金钱欲和进取心都特别强。

8. 偏爱西瓜的人。爱吃西瓜的人脾气好，忍耐力强，很少看到他们抱怨，他们也不会无端和人争吵，十分懂得关心和体贴别人。其缺点是容易丧失自己的原则。

9. 偏爱草莓的人。喜欢吃草莓的人性格乐观，为人热情大方，懂得与人相处，更懂得珍惜眼前美好的一切。他们较容易满足，不妒忌别人，心境平和，其缺点是进取心较弱。

10. 偏爱葡萄的人。喜欢吃葡萄的人性格偏内向，爱孤独，喜欢把自己关进自己的世界里，当然，他们较一般人更能保守秘密；有强烈的美感与诗的幻想，给人的感觉会有些冷漠和难以相处。

11. 偏爱樱桃的人。他们高贵，有锐利的审美观，对时尚有独到的见解，但想的总比做得多。因为羞怯，他们不善于自我推销。在爱情道路上，他们还容易表现出一些比较幼稚的行为。

12. 偏爱李子的人。爱吃李子的人个性挑剔，会很反感别人对自己的批评，与他人相处不是很融洽。

当然，每个人喜欢吃的食品是多种多样的，因此FBI提醒我们要综合各种因素考虑，才能做出准确的判断。

音乐偏好包含心理内容

中国古代有个“高山流水”的故事，传说俞伯牙善鼓琴，钟子期善听。伯牙拨动琴弦，表达登高山的意境时，钟子期说道：“善哉，峨峨兮若泰山。”随后音律一转，以表现流水的声音时，钟子期感叹说：“善哉，洋洋乎若江河。”俞伯牙琴瑟中所表达的意思，钟子期总是能听懂。钟子期死后，俞伯牙破琴绝弦，终生不再鼓琴，认为这世上再没有人值得自己为其鼓琴。

这就是“高山流水”的故事，后来的人们常用“高山流水”比喻知音或知己。为什么不同的人会听不同类型的音乐？为什么人们会将一个十分了解自己的朋友称之为“知音”？是因为审美和认知的不同，还是音乐可以调节自己的情绪，或者是因为音乐类型和个人特质相符？这里的答案恐怕最终要倾向第三个，因为音乐类型确实可以代表人的性格特征，可以说一个人爱听的音乐类型就是他心理特征的符号。

FBI曾经公布过这样一份研究资料，即美国心理协会的一项研究显示，将不同性别的人进行配对，让其在6周内相互熟悉，结果是：开头的一周当中平均58%的人在谈论音乐，而涉及其他主题的

谈话只有37%，这些其他主题包括书籍、电影、电视、足球和衣服等等。

为什么人们会将音乐作为了解他人的第一个渠道呢？FBI进一步指出，因为音乐可以间接地告诉我们对方的个性。声音是物质的震动产生的，音乐是声音有节奏的抑扬顿挫组成的，音乐是人们抒发感情、表现感情、寄托感情的艺术，不论是唱或者奏或者听，都蕴含着及关联着人们千丝万缕的情感因素。音乐的节奏与我们的心灵产生了一种共鸣，它的每一个音符似乎在敲打着我们震颤的心弦，让我们不由自主地陶醉其中。因此，一个人喜欢听什么样的音乐，是与他的性格特点紧密相连的。

具体说来，FBI指出有如下一些音乐类型和性格类型相配对。

一、喜欢听古典音乐的人

喜欢听古典音乐的人，一般较为理性，自尊心强，并且具有创新精神。他们是十分懂得自我反省、自我积累的人群。他们会留心生命中对自己来说非常重要的东西，而将那些可有可无的甚至是糟粕的东西抛弃。这样的人大多很孤独，很少有人能够真正走进他们的内心深处去了解他们，所以，音乐对于他们来说，有着心灵伙伴的作用。

二、喜欢听流行音乐的人

喜欢听流行音乐的人属于平凡的随波逐流人群，他们较缺乏安全感，总是期望获得别人的认同。在恋爱和人际交往过程当中，容易被感情俘虏或者被别人的意见与看法所左右。简单是流行音乐的一大特征。当然，这并不是代表喜欢流行音乐的人都很简单，不过他们一般都希望生活过得简单自然，轻松和快乐一点。

三、喜欢听摇滚乐的人

喜欢听摇滚乐的人大多精力充沛，性情易冲动，并喜欢社交。他们很喜欢与志同道合的人交往，对待朋友十分慷慨和大度，他们是孤单和寂寞的人群。他们会心怀对社会的不满，甚至表现得有些愤世嫉俗。他们需要依靠听摇滚音乐来宣泄自己心中的一些情绪。他们常常会感觉迷茫与不安，需要有人来指引自己找回已经失去或正在失去方向的自己。

四、喜欢听爵士音乐的人

喜欢听爵士音乐的人，其性格中感性成分多于理性成分，做人处事有时会只凭自己的感觉出发，而忽略客观实际。他们崇尚自由、追求无拘无束的生活，希望自己能够掌控自己的一切。他们往

往喜欢丰富多彩的生活，讨厌一成不变的东西。他们在性格上，给人感觉是多面性，并且有些方面还会彼此矛盾，如此一来他们身上会有一层神秘的面纱，使他们在别人面前永远具有吸引力。

五、喜欢听乡村音乐的人

喜欢听乡村音乐的人大多十分敏感，对一些问题他们有时会表现得过分的关心。喜欢关注社会问题。他们为人多圆滑、世故、老道、沉稳，轻易不会发怒。他们的性格比较温和，平易近人，攻击性和控制欲不强。他们比较享受稳定和小富即安的生活。

六、喜欢听民族音乐的人

喜欢听民族音乐的人性格比较开朗，心地善良，热情好客，比较富有人情味。他们很重视亲情、友情，对父母很顺从，喜欢照顾和体贴他人，女性的话，是贤妻良母型的人，男性的话，是个顾家的好男人。

七、喜欢听进行曲的人

喜欢听进行曲的人偏传统和保守。他们墨守成规，不求不迁，不允许所做的事情出现半点差错，而现实中的不完美常使得他们动

摇、失望甚至遍体鳞伤。

八、喜欢听交响乐的人

喜欢听交响乐的人性情乐观，很容易看到他们信心十足、踌躇满志的样子。他们凡事只想积极的一面，喜欢显露自我，希望能出人头地，有不务实的缺点。

九、喜欢听歌剧的人

喜欢听歌剧的人，十分讲究礼仪、礼节，其性格较为保守、传统。他们个性外向，但不十分随和。他们会有情绪化的一面，不过在多数时候，他们也懂得去控制，而不会随便发作。他们做事比较认真和负责，对自己要求严格，总是希望自己表现出优秀的一面，努力让自己尽善尽美。

十、喜欢听颓废音乐的人

喜欢听颓废音乐的人大多数都有自卑感，他们的性格从某种程度上看有些矛盾。一方面，他们讨厌孤独和寂寞，渴望与人交往；不过另一方面，他们又很难信任一个人，从而较难与人建立良好的人际关系。在这种情况下，他们会产生一种叛逆心理，颓废音乐正

好使这种心理得到满足。喜欢听颓废音乐的人许多都有暴力倾向，做事少有毅力，容易自暴自弃。

十一、喜欢听凄美歌曲的人

喜欢听凄美歌曲的人一般多愁善感，心地善良，容易体恤他人。他们常常在歌曲中寻找自己的人生，歌曲如他们生命历程中的灯塔，指引他们前进的方向。对于他们人生中的大起大落，音乐常常起到推波助澜的作用。

十二、喜欢听背景音乐的人

喜欢听背景音乐的人，他们想象力丰富，感觉敏锐。同样，他们生活态度会因为脱离现实富于幻想而使得他们有些失望。不过还好，他们比较善于自我调节，能够清醒地面对生活，只不过幻想从来没有减少。在人际方面，他们喜欢与人交往，哪怕是不熟悉的人。即便是面对自己讨厌的人时，他们也不会表现出不耐烦或不高兴的样子。

FBI教你通过打电话的姿势洞悉人心

FBI在对新成员进行培训的时候，总是向他们说：“在实际调查过程中，面对不同类型的犯罪分子和复杂多变的外在环境，不仅要拥有一身过硬的本领，还要从心理学的角度出发，仔细研究犯罪分子内心的真实想法，而这些不是一朝一夕可以做到的，需要不断地学习与实践。摆在我们面前的首要任务就是要加紧学习从犯罪分子外在的一些信息来解读他们内心深处真实的企图。在这些本领中，我们要能够迅速掌握从犯罪分子手臂的基本变化情况来看识别他们真实想法的技能。”

确实，从人的身体特征来看，手与其他身体器官比起来最具有独特性。人类的手非常灵巧，能够抓取一些东西、弹钢琴、打电话等等。手可以完成各种动作，尤其在打电话的时候，一只手握听筒，一只手还可以做出很多其他不同的动作，而这些动作其实包含了不同的意思，传达出他们当时的内心想法。这些信号，对一般人来说可以帮助我们了解那个打电话的人，而对FBI来说则可以帮助调查犯罪分子一些有价值的线索。

事实上，随着电话的普及，根据打电话的姿势来判断一个人的

个性特征和心理也变得越来越重要。现代社会几乎人手一部手机，手机与其说是一种通信工具，不如说已经演变成人们生活的一部分。但你可曾知道，通过打电话的方式我们如何来判断一个人的性格特点和心理状态？

在办公室我们常常可以见到这样的情景，有些男士打电话时背对着办公桌，用全屋都能听得见的声音大声讲话；而有些男士则一边打电话，一边频繁地摇手，指东西，或点头。这两种男士有什么不同吗？通过深入观察可以发现，这两种男士都是性格较为外向、性子较急的人，只是他们的身份有所不同。第一种男士可能自己就是老板，或者部门的领导人，也可能是有希望成为领导的红人。无论如何，他属于不沉浸在当领导的气氛里心里就不踏实的那类人。而第二种男士毫无疑问便是热爱工作的公司员工。这类人一旦面对工作便会集中精力，在与人合作时，不说服对方让其跟着自己的节拍走，他们是不会轻易放弃的。

FBI研究发现，性子急的人，拨号的速度较快，在等待对方接电话的过程中，身体会动个不停，或皱着眉头，或东张西望，做出很多显得焦躁不安的举动。有急事打电话的人也是如此，听筒放在耳边，手却反复地敲打电话机或者桌子，咬嘴唇，叹气，拿出资料并打开，这一系列动作都是心急如焚的表现。而慢性子、性格慎重的人，一般是先慢慢地拨号，再把听筒放在耳边。特别谨慎的人，还要看着电话显示屏上的号码，以确认是不是自己要拨的号。在这一点上，他们与急性子的人有着非常大的区别。

另外，当电话无法接通的时候，如果电话机有留言功能，留言方式的不同也能显示出一个人的性格。性子急的人 would 认为对方听声音就能知道自己是谁，所以一般不报姓名就直接说事，然后挂断。然而慎重且认真的人，不仅会先报姓名，很多人还会在诉说事件之外加上时间和地点等补充信息。如果留言后又想起了什么其他应该注意的事项，他们还会再次留言。

具体来说，我们可以从下列打电话的姿势类型，判断这些人的性格特点。

1. 休闲舒适型。

有些人打电话时，会舒舒服服地坐着或躺着，一副泰然自若的样子。这种类型的人，他们生活态度崇尚随意和自然，为人处世沉稳镇定，即使是泰山压顶也会面不改色。

2. 边行边谈型。

有的人打电话时不喜欢坐立在同一位置，喜欢绕室而行，或者来回踱步。这类人好奇心较重，喜欢新鲜事物，讨厌任何刻板的工作。

3. 以笔代指型。

打固定电话时，有的人会习惯用手中的圆珠笔去拨动号码。这类人性格比较急躁，冲动，经常处于紧张状态，而且不让自己有片刻的空闲。他们喜欢社交和群体活动，害怕孤单和寂寞。

4. 双手握机型。

有的人打电话时，会用双手握住手机或固定电话听筒。此类人

生性谨慎，对任何事情必须先考虑周详才能做出决定，他们为人十分小心，极少得罪人。

5. 心有二用型。

在通电话的同时，有的人还会去做一些琐碎的工作，比如整理文具、擦桌子等。这种类型的人富有进取心，珍惜时间，分秒必争。

6. 电话线绕指型。

有的人打电话时会不停地用手指玩弄电话线或做其他小动作。此类人生性豁达，有些玩世不恭，天塌下来当被盖，乐天知命。

7. 信手涂鸦型。

有的人一边通话，一边会在纸上信手涂鸦。这类人大多具有艺术才能和气质，想象力丰富，对生活充满幻想。他们独具的乐观性格，使他们经常可以在处于困境时笑对难关。

8. 抓紧上端型。

有的人通话时会紧持听筒的上端。不少女性是这样拿电话的，他们性格较歇斯底里，只要有点小事不如意，就会大发脾气，或者陷入极度的伤心之中。由于其情绪起伏不定，让人很难招架，所以他们极易引起别人的厌恶。

9. 抓紧下端型。

有些人通话时紧持听筒的下端。这类人外圆内方，表面像是比较温顺听话，其实个性坚毅，有自己的原则。无论对人对事，一旦下定决心，便永不改变。

10. 平白无奇型。

有的人打电话时没有什么特殊的习惯，一切动作出于自然。这类人生性友善，富有同情心。他们对自己很有信心，对自己的生活操纵自如。

手的动作直接传感内心反应

人的心理变化会迅速地反映在自己的手上，所以，手是人内心震颤的传感器，手势往往能直接地反映一个人的所思所想。

事实确实如此，一位FBI成员讲述了这样一个案例：

一群情绪激动的美国民众到警察局门口进行抗议，抗议警察至今都没有破获发生在他们居住的别墅里的盗窃案。这些警察花费了半年的时间也没有从中找出任何有价值的线索，所以盗窃犯一直逍遥法外。警察于是向FBI求助。FBI接到这个任务以后，首先找到家中被盗窃的户主，让他们仔细描述了丢失的物品与被盗的过程。据这些户主讲，他们平常都在外地出差，只有周末的时候才会回到家中。

FBI了解到这个情况以后，马上派人在这个别墅区暗地蹲守。几天过去了，事情没有丝毫的进展，于是他们改变了策略，每天都会派人24小时对这个别墅区进行监视，他们尤其加强了在工作日的监视。这样又过了五天，一个身影进入到他们监视的范围之内。这是一个夜晚，当FBI成员忙了一天，正准备吃饭的时候，他们发现了一

个黑影闪进了这个别墅区。通过多年的经验判断，这个黑影很可能就是他们要找的犯罪嫌疑人。于是他们加强了对这个黑影的监视。果然，这个黑影环顾了四周，发现没人以后使用随身携带的工具打开了一户人家的房门，并开始盗窃。于是FBI立即出动，抓住了这个嫌疑人。

当他们对这名盗窃分子进行审讯的时候，这个盗窃分子表现得非常坚决，坚称自己不是在盗窃，而是帮朋友修理房门。但是FBI成员发现这名盗窃分子一直在搓手掌，手臂也在轻微地抖动，于是FBI根据心理操控术判断这名盗窃分子在撒谎。FBI继续对他展开更深入的调查，他很快便交代了自己犯罪的前前后后。

双臂和手是人情绪的忠实反映者，尤其是当它们被赋予了保护人类易受伤害的身体的职能之后。在平时我们只需要看上10分钟的足球比赛，就能观察到球员在踢球的过程中有很多防守和攻击动作是用手和双臂协助完成的，当然还有一些动作，如球场上常见的拳脚相加，以及胜利时的相互击掌欢庆等也是用手来完成的。总之人的手臂可以看成是将外部世界搂入怀中的一套精美的生物系统。他们可以非常生动地展现一个人的内心世界：当一个人用手指如鹅毛般轻轻碰触某物时，往往表现了他对这件物品的好奇、敬畏或者怜爱。由于人的手臂具有强大的表达功能，所以，FBI建议人们好好研究手臂动作的含义。

表达主导意识的手臂动作

将双手紧紧地叉在腰间，大拇指朝内，双肘撇向外侧，即我们平时所见的双手叉腰动作是一种典型的主导意识的表现——这也就是我们经常在执法人员、军官或安检人员身上看到这样的动作的原因。当然还有家长：我们很多人可能都有这样的回忆，就是小时候回家迟了，妈妈都会以这样的动作迎接我们进家门。这时候她似乎是在讲“我有点儿事想问问你”或者“这次可没那么容易过关”。

值得一提的是，女人总是能够很敏感地察觉出男人在自己身上施加的控制力。叉腰的动作是一个很强的意识信号，观察时要特别留意动作发出者大拇指的位置。如果叉腰时大拇指冲后，说明这个人有着极强的控制欲；如果冲前，则是一种疑问态度的流露。

无论是在很随意的场合还是在办公室交谈中，双手叉腰的举动都是十分常见的。

另外双手抱头也是一种带有强烈主导意识的动作。不过FBI提醒年轻人的是，这样的动作在同事面前做一做还可以，但在上司或者老板面前可是做不得的，因为只有上司或者老板才有权在下属面前摆出这样的姿势。万一上级或者老板进来时你恰巧正双手抱着头，懒洋洋地躺在座椅上，一定要提醒自己马上结束这一行为。

除了双手抱头之外，还有的人喜欢在台面上展示有主导意识的动作，这就是舒展双臂，五指岔开。这个动作虽然简单，但是他背后所附带的含义却是十分深刻，所传达出的信息内容也是十分丰富

的。在台面上展示强势作风，从好的一方面来说，是展现自信的象征：“我知道自己在做什么。”但从另一个方面来说，他也是一种强烈的控制欲的象征，就像把自己的手臂伸向别人的地盘一样：“这儿我说了算。”它甚至还可以是一种傲人的霸气的象征：“都竖起耳朵给我听好！”这里补充一句，如果说话人同时还伴随着身体前倾的动作的话，那么它还有可能是一种示威的象征，他可以使说话人的形象看起来强大权威。

有的人不仅会在会议桌前舒展身体，手里还喜欢拿着点儿东西，比如纸、水瓶、笔记本和电子产品等。这些动作的含义究竟为何，还是要放在具体的情境下去理解才能找到答案。这样的举动到底是反映了当事人由于对周围环境很熟悉而感到自然和放松，还是想展示他的权威，或是想给别人留下一个很有威严、很有权利的印象？这要具体问题具体对待。

表示自信的手部动作

用食指弹碰桌面是说话者强烈自信的一种表现。律师、法官、大学教授和公司高管们经常会在他们讲话时或待人接物时通过这种动作来展示自信的一面，无论这种动作是偶然为之还是训练出来的。

食指弹碰桌面这一动作还有一大好处，那就是他可以帮助你放大你所要传达给他人的信息。在主持会议、做公共演讲或是工作报告时，适时作出这一动作可以让大家感觉到你对自己所讲的东西非

常有信心。陪审团一旦看到证人边陈述边做出这个动作，就会更加倾向于相信他的证词。从某种程度上讲，食指弹碰桌面和做扭手的动作起到的效果是完全相反的。因为如果一个人扭动自己的手腕的话，就证明他在某个问题上“存有疑虑”或者“没有自信”。

大拇指朝上或是向外撇也能够说明一个人非常自信。其实我们不妨回想一下，生活中那些身居高位的人经常会一边说话，一边伸出自己的大拇指。如果我们隐藏起大拇指，那给外人的感觉可就完全不一样了。那样做会使一个人看起来很没安全感。

所以当你在申请工作或是领导团队的时候，千万不要把大拇指藏起来，那会降低你的威信力。除此之外，你还不妨在饭桌上注意一下每个人手的摆放位置。一旦某个人有不安全的感觉时，他就会把大拇指隐藏在其他手指之内。

缺乏自信时和想保持距离的手部动作

一个人在缺乏自信的时候往往会做出各种手部摩擦的动作，比如两个手掌之间摩擦或者一只手的手指在另一只手的手掌上摩擦。手部摩擦动作的速度和力度是由边缘系统唤醒的程度决定的。手指在摩擦的过程中有可能交叉在一起，使得最终整只手随之扭动起来——这样的动作是大家公认的，代表当事人深深的忧虑情绪的典型动作。

其中很极端的一种人类释放自身压力或是自我纾解的方式就

是：两个手掌之间搓来搓去。这种行为一般只会在那些心理压力十分沉重或是被严重的不安全感所困扰的人身上才会出现。那些处在焦急等待中的人几乎都有类似的举动，这个动作就好像一个信号似的，向外界传达着：我的心中正充满压抑和疑虑。

如果一个人将自己的双臂收回——通常是将手放在背后——那么这是他希望与讲话人保持一定距离的意思。这样一个一直以来都被人们看做是颇有威严感的动作，实际上是在向外界发出信号：“别靠近我，别碰我”，或者也可以被理解为“我在你之上”的意思。我们经常能看见王室成员在接见平民百姓，或是老教授们在教室里踱来踱去时会做出类似这样的姿势而很少会在蓝领工人身上看到这样的动作。

当然，背过双手这个动作也可能表明当事人的脑子里正在处理某些信息，或者正在思考着什么。在这个时候，不妨与对方保持一个适当的距离，等待合适的时候再上前与他进行交流。既然对方一时间脑子不在这里，那我们就不可强求。总之，当别人已经以这个动作发出希望独处的信号时，我们就务必要尊重他人对于个人私密空间的需求。

几种不同握手姿势所反映的不同问题

FBI分析指出，用很大力气来握手的人，他们性格开朗，非常自信，他们非常善于同其他人进行交际，在和别人交往的过程中，他们总会以自我为中心，会把自身的欲望表现地淋漓尽致。和这种人

握手的时候，虽然能感觉到他们的真诚，但是他们不会考虑对方的感受，完全是凭借自身的感受，因此，当其他人和这些人握手的时候，很容易出现一些尴尬的情形，由于他们握手时很用力，从而使被握者有时会隐隐作痛，这样就使握手效果打了折扣。

而握手力气非常小的人呢，这样的人爱憎分明但性情平和，他们的喜怒哀乐都会表现得比较含蓄，不轻易外露。有时候也容易敏感，但他们能隐忍，不把真实感情轻易表露出来，对自己厌恶的人也能和平相处。这样的人与别人相处得很融洽，能很好地处理各种人际关系。他们属于性情中的“温和派”，他们不争强好胜，也不崇尚出风头。这类人总会与人在心理上保持一定的距离，防止别人走进他们的内心，对最亲近的人可能也不例外，这会让人感觉他们感情淡薄。这样的人往往是性格脆弱的，也是性格内向的。

握手时主动去握对方手的人性格比较直爽，属于直出直入式的性格。他们不管对方是什么身份或者出于哪种地位，都会抢先把手伸过去。这样的做法有利有弊，利的一面是看来他们很有热情，容易用这种热情去感化别人。但有时会忽视掉一些礼仪，尤其是商务方面的礼仪。在欧洲许多国家，在没有弄清楚对方是什么身份之前就与其握手是一种冒失行为。与别人握手要遵循长辈、上司、女士先伸手的原则，如果没有遵循这个原则的话，会给人一种礼仪欠到位的印象。

最后一种是握手以后紧握不放的一种人。这样的人一般是个性忠厚，感情丰富的人。这些人有一颗爱憎分明的心，随和是他们的

个性招牌。当别人向他们倾吐内心苦闷的时候，他们会尽职尽责、任劳任怨地倾听，并发自真心地发表些富有建设性的意见或建议。在他们身上敏感和温和兼具，外界的一些东西很容易影响他们的情绪。当他们看到要帮助的人的时候，会萌发恻隐之心，也心甘情愿尽自己的力量来帮助别人。他们认为帮助别人就是帮助自己。这种人一般给人的印象会非常良好，不过在握手时要注意的一个问题就是要掌握一个度，尤其是在和异性握手的时候，倘若紧紧握住对方的手不放的话，会让对方脸红。

宠物喜好代表内心世界

养宠物是世界各国人们一项共同的爱好，法国启蒙思想家卢梭在和别人讨论问题时，肯定会问对方这样一个问题：“你喜欢猫吗？”然后才切入正题。这样做好像显得卢梭有些荒诞不经。其实不然，这是因为卢梭认定由此可以推测出一个人的性格品质。

FBI的研究也表明，人们总是在无意识的情况下，选择一种外形或内在给人的感觉符合自己心理特点的动物来饲养。虽然人们养宠物的目的不同，有些人是为了追求时尚，有些人是为了消遣，有些人是为了传播爱心，有些人仅仅是为了追求刺激，例如养上一条蛇或者蜥蜴。但不管怎样，人们所选择养的宠物，与它们相处时的方式都是他内心潜在的一种表现。这在心理学上，是一种映射关系。换句话说，就是你所选择饲养的宠物，会反映出你身上的一些性格特征或潜在的心理需求。

举例来说，语言丰富，动作灵敏的人会选择养一条活泼爱叫的狗，这样他才可能觉得不寂寞；而慢吞吞的人会饲养一条在水里优哉游哉的鱼，这样他也会觉得找到了“知己”；神经兮兮的人会养一条蛇或者其他什么另类动物来满足自己的心理需求；贪吃者会将自

己的宠物喂得肥肥胖胖，以便能随时找到自己的“同伴”；喜欢形体大的狗的人大多具有优越感；而喜欢小狗的人希望得到他人的宠爱，很多少女即是这样……总之，一个人养的宠物，就其实在一定程度上代表了这个人，宠物是主人的“活名片”。

已故世界著名歌星迈克尔·杰克逊的宠物是一只大猩猩，也许这两者看似没什么必然的联系，难道说迈克尔·杰克逊还希望回到自己没有进化的样子？但其实认真深层次分析之后，可以知道这两者还是有关联的，就是大猩猩的一些特性正好和他的一些特征相符合——众所周知，大猩猩有一种爱表现的特性，而这一特性正好满足了迈克尔·杰克逊的表现欲。是的，迈克尔·杰克逊作为全球超级巨星，从5岁出道时的舞台表演，到大红大紫后的官司缠身，媒体轰炸，他无时不刻在吸引着全世界的目光。

在了解了这个心理学规律后，在与人相处中我们就可以通过探知对方喜好的宠物来对其进行“本质的考察”。FBI建议我们可以这样做，比如你在初次与对方见面时，可以将喜欢什么样的宠物作为话题，问问他是否喜欢狗，或者问问他喜欢猫还是喜欢狗，而以此就能对他的心理玄机得知一二。这个方式非常便捷，你可以在聊天中随便问一句：“对了，我想养个宠物，你喜欢猫吗？”然后看对方怎么说。

按一般规律来说，十分不喜欢猫的人，大多数都自尊心非常强，占有欲也很强。他如果是个政治家的话，肯定就是一个独裁者。诸如人们知道的沙皇俄国亚历山大二世，古罗马的凯撒大帝以

及意大利独裁者墨索里尼等等，这些人讨厌猫都是出了名的。“我特别讨厌猫”，毫不避讳地说出这句话的人，一般都是那种凡事得按照自己的意志发展，如果不是就极为生气的人。

反之，倘若对方的回答是“我喜欢猫”，那么他十有八九就是一个相对随和，不怕麻烦的人。还是以政治家为例子，被人们称为“美国历史上最伟大的总统”的林肯就非常喜欢猫，为非洲的麻风病人奉献一生的史怀哲博士也非常喜欢猫。由此可以看出，一般喜欢猫的人都控制欲相对不强，作风民主。

为什么会是这样呢？这是因为与狗相比，猫不易与人亲近，狗是以忠诚出名的一种动物，它们对主人的命令表现得极为顺从，而猫却不是这样。因此，喜欢猫的人比较稳重，在平日的生活中它们也在一定程度上可以容忍别人的任性。

具体来说，FBI研究总结出的所养宠物与其主人的心理特征的对应关系是这样的：

1. 养大众宠物的人。

养大众宠物的人一般都处事稳重。大众宠物是很多人的选择，比如猫和狗，饲养它们的人一般也不愿意表现得太过于和别人不一样，他们不愤世嫉俗，感情也比较内敛。有许多主人都会通过把自己家的宠物打扮得漂漂亮亮来使自己获得很大的心理满足感。

2. 养另类宠物的人。

养另类宠物的人往往有比较强的表现欲。饲养另类宠物很多情况下是代表了主人的一种愿望。这种愿望是独特的，很引人注目

的，不过很多情况下那种独特感、优越感，恰恰反映出饲养者内心的懦弱与无助。

3. 养凶猛类宠物的人。

凶猛类宠物，如老虎、狮子等等，都有很强的杀伤力，因此一个人如果愿意养凶猛类宠物，则代表这个人有很强的攻击欲望。

4. 养草根类宠物的人。

草根类宠物，如兔子、鸡、马、羊等最大的特点就是和自然生活联系非常紧密，没什么过多的特点，因此喜欢养草根类宠物的人内心一般都有草根的一面，他们往往同情弱者。

我们可以再细分一下。

1. 养狗的人。

狗的特质是忠诚、勤快和友善。养狗的人一般热情开朗，喜欢被别人称赞，同时多多少少缺乏安全感，内心深处希望得到别人的保护。另外，喜欢狮子狗的人性情活泼好动，始终有那种大孩子的特质。喜欢牧羊犬的人虚荣心较重，有喜欢炫耀自己与众不同的心理倾向。喜欢贵族狗的人毫无疑问首先是家庭条件比较好的，他们往往心里带有一定的优越感。喜欢收留流浪狗的人，富有同情心，有些小时候有过被歧视或虐待的经历。

2. 养猫的人。

猫的特色是温柔、慵懒、灵活。养猫的人拥有像猫一样懒洋洋的个性，爱做白日梦，喜欢打扮。他们内心深处往往崇尚独立自主，讨厌附和，直来直去。他们平常的处世作风是不委曲求全。

3. 养鱼的人。

鱼的特质是悠然自得，无拘无束。因此养鱼的人往往性格豪迈奔放，崇尚自然，不喜欢受到约束、渴望有自己的自由空间。

4. 养鸟的人。

鸟的特征是活泼好动。喜欢养鸟的人总觉得不被他人所了解，常常感到孤独和忧郁，内心还有点愤世嫉俗，但这类人同时也会精心打扮自己的空间。

5. 养蜥蜴和蛇的人。

蜥蜴和蛇都属于小众宠物，因此养这两种宠物的人生性都很另类，他们特立独行，很少在乎别人的目光，所以他们一般在生活中也极少有知心的朋友，交际面一般不宽泛。

6. 养蜘蛛的人。

蜘蛛是一种有攻击性的动物，养蜘蛛的人一般也是有攻击性的，或者一个人的内心的攻击欲望得不到表达时他会选择养蜘蛛来满足这种心理。

7. 养藏獒的人。

藏獒是一种极为执着的宠物，脾气暴躁。养藏獒的人，也往往是非常有意志，作风严厉，不达目的誓不罢休的人。

第三章 FBI语言攻略：掌握话语主动权

利用环境营造自己的谈话气场

FBI认为，要想在谈话中占有话语主动权就需要有自己的谈话气场。我们每个人都有这样的感受，在一场谈话中，说话者的气场特别重要，谁具有的气场更大，谁就左右谈话的气氛，当然道理也就站在谁的一边。而谈话的环境就是谈话气场的一大因素，可以说，谈话环境对谁更有利，谁就能获得更多的心理自信，当然也就能散发出更大的谈话气场。因此，我们每个人都要注意利用环境营造自己的谈话气场。

这里有一个有趣的问题：鲨鱼和老虎打架，谁更厉害？答案显而易见，这取决于他们打架的地点！

美国犯罪心理学家凯琳和政治学家威尔逊曾提出过“破窗理论”。就是说，如果一栋大楼的窗户玻璃被人打碎了，而这扇窗户又没有得到及时的维修的话，别人就可能受到某些暗示性的纵容而去打碎更多的窗户。那么要不了多久，这些破窗户就会给人造成一种

这里杂乱无章的感觉。接着在这种破败的情境中，犯罪就会发生。

这揭示了一个很深刻的心理学现象，即人是环境的动物，环境具有很强烈的暗示性和诱导性，包括谈话环境对人的心理的影响。在我们的生活当中，环境的“巨大威力”每天都在起着作用。

比如我们到了一所高等学府，发现这里的地面很整洁干净，周围风景也好，墙壁上没有乱写乱画的现象，人们行为做事都很文明，在这样的情况下，恐怕没有人会大声喊叫或随地乱吐痰吧。在地铁站前，人们都井然有序地上车，不推推搡搡，不争先恐后，那么想必也不会有人插队。

而反之，我们到了某个地方，这里纸屑满地，臭气扑鼻，人们蓬头垢面，这样就算一个人再怎么爱好卫生，也有可能出现乱丢垃圾的行为。而如果地铁还未到站，人们就已经吵着要自己先上占座位，那么后面来的人即使想排队礼让讲文明，恐怕也早已失去那份心情了。

在平时我们可见大型商厦的流行服饰专卖店前，一般都会陈列几个石膏模特儿用以招揽顾客；地产公司在售楼期间，一定会先布置一间到几间装修得体、精致舒适的样板房，并邀请看房的人们到那里参观，以收到良好的广告效果。所以，在我们谈话的过程中，聪明的做法是，要尽量利用对自己有利，能让自己产生信心的环境，实施对他人的心理暗示和诱导，从而营造或加强自己的谈话气场。

FBI进一步强调指出，之所以这样做是因为人不是一个独立的个体，人的心理状态会受环境因素的影响与干预。在谈话中说服一个人时，也应当有效利用环境的因素来暗示和诱导对方做出相应的行为。我们都知道，带兵打仗要取得胜利，必须“天时”、“地利”、

“人和”三样俱全。谈话中说服别人也是如此，巧用环境，就是利用“地利”之便。

第二次世界大战后，美国和苏联的关系陷入了冷战对峙状态，双方在很多方面僵持不下。为了打破僵局，美国元首肯尼迪与苏联领导人赫鲁晓夫同意召开首脑会议，但是双方却为开会地点争执不下，最后决定在中立国奥地利的维也纳举行。

美苏两国领导人为什么会如此在乎开会地点呢？就是因为在面对谈判竞争时，取胜的关键不只决定于双方的能力与品格，环境因素也很重要，环境对谁有利，谁的谈话气场就更大。

国际奥林匹克运动会也是很好的佐证。2008年北京奥运会，中国第一次在金牌数量上超过了以往的超级体育大国美国，一个很重要的原因，也不得不归结于本届奥运会在北京举办。比赛在北京举行，中国的运动员气候环境、饮食、人文环境各方面都很熟悉，无疑就加强了心理优势，有利于发挥；再加上亲友团以及广大粉丝的加油呐喊，更是增添了信心，这些有利的主场环境无疑会大大增加运动员们的“气场”。

如此看来，我们要与人谈话希望说服别人的话，就应该尽量约定在自己熟悉的环境里，至少也应该选在中立地带。

如果你从事的是营销工作，那么工作最好在你的公司或附近开展，这样你就可以利用自己的“主场”优势，对客户进行心理暗示或诱导，这会给你的营销工作带来不小便利。在足球、篮球等体育赛事上也一样，主场比客场取胜的几率更大。

FBI教你怎样在谈话中“获利”

毫无疑问，语言是获取利益的最大利器之一，而要想在谈话中获得对自己有利的东西，就要掌握谈话技巧。掌握了谈话技巧就能掌握话语主动权，而掌握了话语主动权就能在谈话过程中操控对方的心理，从而让谈话向着对自己有利的方向发展。其中“连珠炮”和“在让步同时提出要求”就是两种很好的谈话技巧。

美国多位心理学家通过研究发现：对一个人实施连珠炮式的提问是驳倒这个人的一种颇具有成效的方法。这一点在律师身上体现得尤为突出。有些律师在对犯罪嫌疑人问话的过程中，当他们没有完全掌握足够的证据的时候，都会向犯罪嫌疑人问很多问题，目的就是让法官和其他辩护人从犯罪嫌疑人口中得到一些有价值的信息，当犯罪嫌疑人张口结舌的时候正是律师想要的结果。

而FBI多年的实践经验也告诉人们，通过连珠炮式的提问可以很好地掌握话语的主动权。FBI认为，人们如果想在与人交谈时占据主动权，就应该事先做好相应的准备，并向对方接连提出一些令对方感到猝不及防的问题，这样对方会由于被这种连珠炮式的提问所困扰而回答不出这些问题，这样就占据了话语的主动权。

每个人都有自己的性格，有些人生活活泼开朗，伶俐乖巧，在朋友中非常有人缘，他们常常是聚会时的开心果。但有些人表面上看来却是沉默寡言的，不过实际上他们也没有想象中的那么安静——他们属于“外表冷漠，内心狂热”的一类。这种人意志坚强，无论身处多么险恶的环境，依然可以谈笑风生。他们表面看起来似乎很脆弱，但内心却是非常强大的，他们有顽强的生存能力和灵活机智的应变能力。他们以自我为中心，喜欢自由，不服管束又喜欢挑剔，所以不适合做领导者，即使做了也不会让属下信服。这种人本性是善良的，但有时也不免会有利欲熏心、见利忘义的举动。其实这样的人处世比较圆滑，一件事会花心思做得面面俱到。加上他们爽朗乐观的性格，他们会有很多朋友，至少在很多情况下很多人会把他们当做朋友，并以这个朋友为荣。但这样的人在心里是把朋友分为“三六九等”的。哪个朋友只需要表面敷衍，而哪些朋友是要把心掏出来真心对待的，他比谁都清楚。

针对这样的人，FBI建议首先不仅要摸清他们的性格特征，还要通过采取连珠炮式的提问来占据话语的主动权。FBI认为，这样的人是喜欢提问题的人，一旦让他们占据了话语的主动权之后，他们会喋喋不休，像个蜜蜂一样说个不停，这在FBI看来非常麻烦，所以FBI为了预防这些人占据话语的主动权，首先在他们毫无防备的情况下对他们进行连珠炮式的提问，以此占据话语的主动权。

FBI认为，连珠炮式的提问和蜜蜂飞行过程中抖动翅膀发出的声音有一定的相似性，都是趁对手在毫无警惕的状态下发出聒噪声

而将对方击倒，从而使自己占据话语主动权。对方由于没有心理准备，所以在回答突如其来的问题的时候往往会表现得目瞪口呆，语无伦次，他们慌乱的回答恰恰中了对方的“计”，这是这种提问方式最好的效果。

在实际提问的过程中，也会遇到这样的情况：当向一个人提问的时候，起初并没有把这个人问住，这个人面对提问对答如流。遇到这样的情况，FBI说：“假如对方能够对答如流，那就继续向他们发问，直到让他们哑口无言为止，最终，对方一定有回答不出问题的时候，而这就是掌握话语主动权的最好时机。”

此外，除了“连珠炮”这种谈话技巧外，“在让步同时提出要求”也是一种很好的谈话方式，也可以让自己获利。

FBI指出，对于熟识或不熟识的人，彼此打交道时，只要态度和蔼客气，对方也会同样地回报你。在人们内心深处都有一杆公平秤，“你敬我一分，我让你三分”，“滴水之恩当涌泉相报”等。人们习惯于尽自己所能，报答他人为自己所做的一切。心理学上将这种现象称为互惠原则。因此在日常谈话中，我们如果能学会使用互惠心理策略，在做出让步的同时要求对方给予回报，会收到良好的效果。

小雷是一家大型国企的管理人员。有一次，公司派他去邀请一位知名的企业管理专家来公司授课。由于这是公司内部高层的临时性决定，时间也有些紧，接到这个任务后，他并没有太大把握，因

为对方是个名家，平常的授课、演讲非常多，不一定能临时排出档期来。

果不其然，小雷登门拜访，说了想邀请他去公司授课的意思后，这位专家脸上显出了为难的神色，但又不想让主动上门的不错的机会就这样溜走，因此，他这样试探性地问小雷：“你们公司的课程能否另外安排一个日子？”

“老师，这是董事会临时决定的日期，没法做调整啊。如果您实在挪不出时间，我们只好请别的讲师了，但董事会对您仰慕已久，特别交代我，无论如何，一定要将您请到我们公司来，所以除非万不得已，我还是希望您能来！”

那位讲师一听，高兴得点了点头，当场让秘书打电话，联络撞期的公司，看看是否可以让那边再重新调整一下上课日期。几分钟后，那位讲师告诉小雷：“现在一下子联络不到那家公司的负责人。不过，如果我现在答应按约定日期到贵公司讲课，你是否能代表公司与我今天就签协议？至于另一家公司的档期，我自己来解决，那边的事你不必担心，不会撞期的，不过这事在价钱上，我有个要求，就是能不能在原来的基础上再加20%？”

小雷当场就同意了这个要求，并依照双方各项条件签订了协议，并付了款项。这样，领导安排给他的担子他就完成了，但费用却比原来的预算超出了两成。

这个事例从谈话技巧的角度来看，无疑是那位讲师成功地运

用了“在让步同时提出要求”的技巧，也就是说他成功地运用这种谈话技巧达到了互惠的目的，而这是人与人之间交往的很好的境界。

有时，有意识地运用谈话中的互惠心理策略，还可以让自己有意外的收获。

世界谈判大师罗杰·道森就十分推崇在谈判中采用这种策略，他认为不要求回报就做出让步是一个严重的错误。他曾受邀在一家摄像公司做这方面的讲座，做完讲座之后，这个摄像公司的经理杰克·威尔逊打来电话告诉他说：“罗杰，你讲的在谈话中运用互惠策略是我在所有讲座上听到的最有价值的一课。几年来，我一直参加这样的讨论会，觉得已经听得非常多了，再没什么遗漏的了，但是我从没有听到某个讲座人说在做出让步的同时要求回报是一个很好的方法，否则就可以算是一个错误。你的这个看法以后我想会给我们带来上千万元的利润。”

那位经理告诉罗杰·道森说，在罗杰教给他这个策略以后，他很短时间就赚了几千美元。

事情的来龙去脉是这样的，一家电视制作中心给他打电话说他们的一个摄像人员生病了，问杰克是否介意他们请一个已经同杰克签约的摄像人员来帮忙。这其实是一个出于礼貌性的电话。过去，杰克可能会说：“没关系的，你们请吧。”然而这一次，他改口道：“这事情如果我答应了，你们会给我些什么好处？”

出乎他的意料，那边说：“跟你说吧，下次你用我们演播室的时

候，如果你超时的话，我们减免超时费。”他们向杰克做出了几千美元的让步，这些是他过去从来没有要求过的，也没有想到会出现的好事。

所以由此看来，“在让步同时提出要求”确实也是一个很好的谈话技巧。

打好预防针，尽量减低负面效应

FBI认为，在与他人交往沟通的时候，一定要掌握一定的技巧，让别人能真正倾听你的话，让你的讲话内容吸引他们，这样不仅可以引起别人的兴趣，还可以赢得他们的信任与尊重。而如何做到这一点呢？FBI认为，这里很重要的一个方法就是在讲话中要打好预防针，尽量减低负面效应，也就是说不要把话说得太死。

FBI成员在接受上级下达的任务的时候，一般都会说：“保证完成任务！”，而不会说：“我一定能完成任务！”或“肯定完成任务！”，这就是一种科学而有效的说话方式的表现。因为世界上每件事情都有可能出现意外，这些意外是人为因素不可控制的，因此在说话过程中不可把话说得太满，太满的话就自己没有了回旋的余地，从而也就给别人造成了一定的心理挫折甚至是打击。一个人在说话中奉行“打好预防针，尽量减低负面效应”的策略，不仅可以让别人的心理预期保证在一个合理的范围内，也不会给自己太大的压力，一旦出现意外或者不可抗的因素，自己也有回旋的余地，以后还可以和人进行长久的、其他的交往或合作。而一旦说话不尊重客观性，说得太满太死，那就相当于在心理上把自己和别人都置于

了死角，这样一旦出现意外就给双方的心理造成了不必要的挫伤。同时这样也更能够取得别人的信任，因为任何一个明白事理的人他都会了解任何事情都不是绝对的。

王兵是一家公司的人事专员，一天，部门经理把一项难度较大的工作交给了他，并问他：“有什么问题没？”

王兵拍着胸脯回答：“没有问题，您放心好了！”

时间一天一天过去了，到了第五天，部门经理也有点着急了，又叫来王兵问：“那项工作进展得怎么样了？”

这时王兵突然红了一下脸，支支吾吾地说：“经理，这项工作好像不如想象中的那么容易！”

经理嘴上没说什么，仍然叮嘱他继续好好努力，但心里已经有点不高兴了。

这就是把话说得太满的危害，话说得太满，就很容易给自己造成窘迫，也容易给别人造成心理落差。从心理学角度来说，在你信誓旦旦保证的时候，出于对你的信任别人就会产生一定的心理预期，但你到时候又达不到那种预期，这样难免就会让别人的心理遭受挫折，重则自己会失去别人的信任。把话说得太满就像往杯子里倒满了水，再往里倒就会溢出来；也像将气球灌足了气，再灌就会超出气球的容量而爆炸。

在医学上有这样的说法，生活品质良好的人，虽然有健壮的体

魄，但是不代表对所有疾病都具有免疫力。为了避免病菌感染，获得抵抗力，就需要接受一些预防注射。也就是先接受少量的病菌感染，产生抗体，如此一来，当再遇到这种病菌入侵时，体内就具有足够的力量加以抵抗。这就是在医学上所谓的“接种免疫”。这其实和说话是一个道理，为了营造一个健康的谈话环境，也需要对谈话人的心理进行一个“接种免疫”，就是不能把话说得太死，要提到可能出现的意外情况，或者在科学的基础上对心理预期打点折扣。

有心理研究结果这样显示：如果一个人持有某种见解后，从未受到过其他刺激，那么在他的周围就不会建立起任何防御系统。当他突然遇到相反意义的说服性诱导因素时，会感到极大的新鲜，从而会把原来的观念抛之脑后，改变原则顺应新观点。而反之，如果这个人的见解预先受到过一些刺激，哪怕是轻微的刺激，那么他也会对自己的这个见解抱有比较科学客观的态度，他就会在他心里围绕着这种观点建立起比较强的“防火墙”，从而可以静守极为有力的劝说。这就是心理学上的“接种效应”。

有一个实验曾为美国社会心理学家津津乐道：这些社会心理学家要参加实验的人们相信，苏联至少在5年内不会制造出产量丰富的原子弹。实验分为两组，共有80人参加，每组40人。其中A组的人接受劝说后，没有进行反驳。而B组的人接受劝说后，则给予轻微的攻击，就是对这些社会心理学家说了一些相反的观点，不能把苏联看得太低。

过了两周以后，这些心理学家有对所有的参加实验者进行了相

反的劝说，即苏联必定会在5年内造出大量的原子弹。结果A组只有2%的人坚持了原来的观点，而B组则有高达60%的人维持了原来的原则。

由此可见，谈话中预防性的“心理注射”是多么的重要，他可以让别人站在科学性、客观性的基础上看待事情。

如果你是个细心的人，你在看电视或浏览网页时就会发现，很多名人在面对记者的提问时，都偏爱用这样一些词汇：可能、尽量、或许、大概、我想、研究、考虑考虑、征询各方意见等等，这些都是有所保留的字眼。他们之所以如此，就是在进行预防性“注射”，给自己留容纳“意外”的空间；否则一下子把话说死了，结果事与愿违，那结果很可能自己也就“死定了”。

我们在工作谈话中一定要注意，上级或领导下达的命令肯定要积极接受，但在接受的同时最好不要说“保证没问题”、“我必定能搞定”等等的语言，而应该以“应该没问题”、“我竭尽全力”之类等字眼。这样说的话，万一自己做不到，也留有后路，而这样说事实上也无损你的诚意，反而更显示出你的谨慎、稳重，别人因此会更加器重你，觉得你是一个可以信赖的人。这样到时候有什么不可抗的因素事情没成功，别人也不会怪你，因为他当时的心理预期就保持在一个合理的、留有余地的范围内。

但在现实生活中，有很多人就不懂得这样的道理，总是呈现出“话说得很大，事做得很小”的谈话风格，这样虽然一时满足了口舌之快，但最终受损的是自己。

小王是一家电脑商城负责推销电脑的业务员，为了自己能多快出业绩，他总是习惯于把话说得很满。每次在有客户进到店子里来挑选电脑，进而提出一些疑问时，他的态度始终如一：“我介绍的电脑是最好的！”、“肯定没有问题！”“绝对的质量有保证”、“别家的东西一用就出错，不是系统出问题，就是主机容易发热，而这里的没有任何问题”，诸如此类等等，但是他的业绩总是上不去，有些顾客还没听他说完，就已经出去了。

其实，功能多的产品，操作比较繁琐复杂；而质量好的产品，无疑价钱会很贵。任何一件产品，做得再好，也不可能完美无缺，这就像人不可能没有一点点缺点一样。把话讲得太满，有时候反而会让人产生逆反心理。客户的直觉会认为小王是在吹大话，或者是刻意用这种方法来掩盖产品中的某个严重的缺陷，因此结果往往是小王话还没说完，这些客户就拂袖而去了。

在人际交往的过程中也是如此，一个聪明人是向来不会把话说死、说绝、说得自己没有退路的。

同时FBI教导我们，对于一个人也不要早下结论，像“这个人完蛋了”、“这个人一辈子都不会有什么出息”等等诸如此类的话就不要说，客观现实中有无穷的偶然性，明天的事谁也说不上，因此不可对人“盖棺定论”。同时当别人有求于我们时，也可以欣然答应，但不要说“我保证办到！”“这事包在我身上！”“这事搞定非我莫属”等等，应以“我尽量，我试试看”代替。而当别人做事不到

位时，也不可太武断，说什么“我永远不会办你做的那些蠢事”、“我肯定不会像你那么笨，要是我几分钟就解决了”等等，这样的话谁听谁的心理都会承受磨难，而自己把自己也架空了，置于了一个非常危险的境地，那样万一有一天摔下来，会非常痛，有时甚至是“粉碎性骨折”。还有与人发生口角时，不要说“我与你势不两立”，“我永远不和你来往了”这样的话，不管谁对谁错，最好能闭口不言，以便他日需要携手合作时，还有“台阶”可下。

由此可见，“打好预防针，尽量减低心理预期”是一种很高明的谈话方式，有利于别人，也有利于自己，我们必须掌握。

潜意识的宠儿——口误

FBI教导人们，在看一个人的时候，不光要看他谈话中说什么，更重要的是要结合他说话时的行为，当然，这种说话时的行为其实也就是肢体语言。FBI认为，肢体语言能很真实地反映一个人的心理状况。但这里也出现了个问题，就是随着社会的发展，人们对肢体语言的了解也越来越多，比如此类出版物的出现和培训班的举办，破解肢体语言，获得个体心理活动的信息已经不是心理学家们的专利，甚至一些人可以通过有意识地控制自己的眼神、手臂动作、腿部和脚步的动作来掩盖住自己真实的意图。不过，不管人怎么聪明，有一种行为是极其难以掩盖的，甚至越控制反而越适得其反，那么这种行为是什么呢？那就是口误。口误可以称作是潜意识的宠儿，而潜意识是极端真实的。

口误，就是我们平常所说的“说走嘴了”或“说错话了”，看起来似乎是无关痛痒、无关紧要的小事，其实不然，所谓“一滴水虽小，但能折射出太阳的全部光辉”，弗洛伊德认为，口误并非偶然，恰恰相反，口误的内容往往是一个人内心深处的真实想法的反映和写照，是揭示一个人内心活动的最直接的方式。弗洛伊德是精神分

析学派的鼻祖，口误一词就是由他发明的。与之相辅相成的是，FBI在侦探办案中，也往往借助口误来寻找线索，FBI在突审犯罪嫌疑人时，通过“连珠炮”的提问方式先让其很难应付，这时难免就会有说错的话的时候，而这些说错话就是口误，对FBI来说，就是很有价值的信息。因为它没有经过犯罪嫌疑人的思维加工，往往最接近事情的本真。当然刚开始可能很难把所有脉络理清，但FBI通过一定的逻辑推理，往往就能达到破案的效果。对普通人来说，口误也是有价值的，口误常常能帮助你了解一个人。

弗洛伊德在其著作《日常生活中的心理病理学》中提到过这样一个故事：一天傍晚，吃过晚饭后，他和一位朋友在散步，这时正好碰到了已经有三年没见的F博士。三个好朋友不期而遇，很是开心，便到一家咖啡馆去叙旧聊天。一阵亲切的问候过后，F博士询问起了弗洛伊德孩子的情况。让弗洛伊德有点意外的是，F博士怎么突然问起了家庭生活这样他以前从来不提的问题。于是，弗洛伊德在回答了之后，也出于朋友间的关心，问起了F博士结婚了没有，有小孩没。意想不到的，F博士在冷冰冰地回答“没结婚”之后，还特意加了一句：“我这样的人怎么会结婚呢”，之后便将话题引到了学术探讨一方面。

F博士说他认识的一个护士朋友遇到了一些问题，想听听弗洛伊德对此事有什么看法。他向弗洛伊德诉说道：“这个护士卷入了一场离婚案件，有个女人在控告自己的丈夫时指控这个护士是第三

者，后来他得到了离婚许可证。”由于F博士把“她”这个单词说成了“他”，弗洛伊德不得不插了一句：“你是想说她得到了离婚许可证吧？”

“哦，对对，当然是她得到了离婚许可证。”F博士立马纠正道。

由于弗洛伊德是研究心理学的，职业经验告诉他F博士说漏嘴是有原因的，于是他问了问F博士怎么会说走嘴，但得到的是一个稍令人有点诧异的答案：“说走嘴是每个人常会发生的，这有什么大惊小怪的？”后来，F博士便谈到了这件事情导致了那个护士的情绪失常以至于最后变得有点精神失常等等情况，他询问弗洛伊德有什么办法可以帮助他的这位护士朋友情绪恢复到正常状态上来。

这时弗洛伊德开了一个小玩笑：“要不是你说你还没结婚，我还以为你是那个护士的老公呢。”F博士说道：“怎么会呢？怎么可能呢！”后来没过一会儿，F博士便以去办件事情为由离开了咖啡馆。

弗洛伊德根据自己所掌握的心理学推测，认为如果F博士结婚了，那么他十有八九就是那件案例中的丈夫，因为他的口误正好说明了他想自己得到离婚许可证而不是他的妻子，这样的话，他就可以再结一次婚，而且不必付给妻子抚养费。于是出于好奇，弗洛伊德在过了五天后去了F博士的一个邻居兼老朋友那里去打听情况，果然不出他所料，真实的情况是：几个星期前F博士开始和妻子办理离婚手续，麻烦的是一个护士被指控为第三者。

没错，将F博士的所有秘密和盘托出的正是他的一个小小的口误。

FBI极其看重口误的价值，因为他们信奉弗洛伊德的学术成果，弗洛伊德认为，在生活中我们的很多想法由于受到种种社会伦理和道德观念的约束，不得不深深地埋藏在心底，这甚至是人本身都不能察觉的，而这就是潜意识，是极端真实的潜意识。但“深藏不露”的潜意识并不是规规矩矩地一直在那儿呆着的，潜意识具有很强的表现欲，只要人稍不注意，它就会打破思维的屏障，直接冒出来，而它冒出来的方式一般就是口误、梦境、呓语等方式，其中口误是一种很重要的方式。换句话也就是说，口误作为一种语言表达上的差错正是人们潜意识中的强烈愿望战胜了不想公开表达这种愿望之后的结果。关于这个论述，弗洛伊德还有一段亲身经历用以证明。

有一年夏天，弗洛伊德和两位女士一块儿去旅游，走在路上由于天气炎热，一位女士开始抱怨，她说：“旅行真不是一件快乐的事情，我们已经在这样的鬼天气下足足行进了一整天了。我感觉我的外套和内衣都被汗水湿透了……”接着，她又说了一句让人“震惊”的话：“不过还好，到了内裤马上就可以换衣服了。”

其实根据心理学推断，这位女士真正想说的话是“到了酒店马上就可以换衣服了”，结果却一不留神说成了“到了内裤马上就可以换衣服了”。这是因为她在抱怨时本来想表达的是自己的外套、内衣内裤都被汗水湿透了。但由于身边还有男士，极为隐私的“内裤”一词就只好省略掉了。但是她思维稍一放松，这个潜意识就冒出来了，道出了她自己的本意。

FBI指出，其实在我们的生活中因口误“完全展现”自己的情况时有发生，这不是一件稀罕事。比如你和一位朋友约会，你迟到了，你的朋友等了很长时间之后见到你时，可能仍然会面带微笑，但很有可能他会说：“看样子我得走了”。事实上，他想说的是：“看样子我到早了”，但因为他已经等得快不耐烦了，因此会发生口误而将自己的一些抱怨发泄出来。再比如在一个公司里，有的部门经理在主持例会时可能会猛地蹦出一句：“既然大家都到了，我们就开始散会吧”，这个时候，其实就是他不想开这种无聊的次数很多的例会的一种表现。而这个时候如果你有什么发言或者报告的话，最好言简意赅，否则你很可能没有好果子吃了。再比如我们上学时有时会听到老师讲“现在同学们把书翻到218块”，其实这不是老师不知道书页的量词是“页”而不是“块”，很可能是老师在惦记着下午发工资的事情，或者老师最近经济上遇到了什么麻烦。

像上述这些情况在我们生活中司空见惯，这其实就是弗洛伊德所讲的那样：“任何一个感官健全的人最终都会相信没有人能守得住秘密。如果他的双唇紧闭，而他的指尖会说话，甚至他身上的每个毛孔都会背叛他。”即使是行事谨慎或者受过特殊训练的间谍都有可能发生一些说走嘴的情况，这些口误是说话者真实心理的一个绝佳窗口。当然我们没有必要因此而无限放大口误的价值，神经过敏地从别人的口误中窥探他的内心，从而变成一个神经质的人，让口误“误”了我们。

总之，口误是潜意识的宠儿，是揭示一个人内心活动的最直接方式。因此，在与人谈话沟通的过程中，我们可以从别人不经意的口误中去了解他内心的真实想法。当然，口误同样也可以暴露我们内心真实的想法，因此如果你不想暴露你的想法，少说话是一种明智的选择，否则口误就会成为不速之客。

FBI强调要结合别人的行为判断他的话

FBI认为，在社会中，为了生存每个人都离不开说话。然而，在一定的场合人们说的并不一定是实话。在生活中，人们难免会听到一些欺骗性的语言，这些欺骗性的语言可能来自上司、同事、朋友，甚至可能来自家人。不可否认，在生活中我们不可能不撒谎，美国麻省理工大学的一位心理学家费尔德曼研究指出：每个人平均每日说谎至少25次。

当然，这里我们要明白，谎言有不同层次之分，有的谎言是出于善意，比如2008年奥运会时，中国射击冠军陈颖的妈妈为了不影
响女儿比赛，向女儿隐瞒了癌症的病情。这种谎言我们可以命名为“白色谎言”，不仅可以说，而且是必要甚至是伟大的。但是，有些谎言就并非如此，在这个世界上更多的谎言是出于欺骗和伤害的，比如花言巧语诈骗钱财，甜言蜜语欺骗感情，瞒天过海愚弄百姓等等，对于这些话，我们就时刻要防止掉入对方设置的陷阱。

一只狐狸为了躲避猎人的追赶逃到了樵夫家里，它向樵夫诉说了自己的困境并苦苦哀求樵夫救自己一命，它的筹码是如果能躲过

此劫，定会向樵夫献上自己美丽的尾巴。于是，樵夫把这只狐狸藏进了自己的小屋。

一转眼的工夫，一个猎人气喘吁吁地跑来了，向樵夫打听狐狸的下落，并以一只兔子作为酬劳。樵夫一边对猎人说狐狸往后山跑了，一边向小屋的方向做手势。但是，一心追赶狐狸的猎人并没有注意到樵夫的手势，急匆匆地往后山的方向追去。

这时候，狐狸出来了，并且径直走了。樵夫三步跨做两步追上去指责狐狸出尔反尔，背信弃义。狐狸冷冷笑道：“你以为我会像猎人一样相信你的鬼话吗？如果你不指向小屋，我一定会把尾巴留下的，但是你的手势出卖了你……”

看着狐狸远去的背影，樵夫感慨地喃喃说道：“如果狐狸也像猎人那样，只相信我说的，不看我的手势的话，我就可以戴着狐狸围脖吃着美味的烤兔子了……”

在生活中，几乎我们每个人都可以在这个寓言故事中找到自己的影子：为了利益玩心计耍手腕的樵夫；轻信他人、粗心大意的猎人；观察入微、敏锐谨慎的狐狸。遗憾的是，大部分人对那个“赔了夫人又折兵”的猎人表示非常亲近。如果你是“可怜的猎人”阵营中的一份子，你首先要做的就是：向善察的狐狸学习，不要轻信别人的话。

确实，无论我们每个人承认与否，谎言都是普遍存在的，我们每个人都会说谎。当然有些也并非恶意的谎言。如：以“我今天还

有点事，我们改日再聊”来结束一个电话。这样的谎言我们不仅司空见惯，可能我们本身也百用不厌。

FBI指出，虽然语言是人类表达心理与行为的一个重要途径，但人类复杂的神经系统和思维活动为制造谎言和施展心计提供了便利的条件。所以，请你放弃地球人都说真话的美好理想，回到现实中来，与谎言斗争吧！既然我们无法阻止对方说谎或是玩心计，那就学会看透他人。

而看透他人，最重要和有效的方法就是：结合他人的行为判断他的话。美国文豪马克·吐温曾经尖锐地指出：“每个人每天每小时，清醒时、沉睡时、做梦时、高兴时或悲伤时，无时不刻不在说谎；即使能够三缄其口，我们的双手、双脚、双眼和举止仍禁不住显露出爱骗人的本色。”这就是问题的突破口，持哪一种学术态度的心理学家，都会赞成的一个心理学规律就是：心理活动是通过行为来表现的，而不是语言。

无独有偶，俄罗斯前总统普京也说过这样的话：“对一个人的评价不能看他说什么。”语言充其量就是个外壳，是个包装而已，实际情况是，在你的周围随时可能出现两面三刀的人，他们会因不同的需要而说出完全不同的话。在正常情况下，人们不会将真正的心理完全呈露给他人，而其所说的话往往会因思维的深层次加工而掺杂了很多虚假不实的信息，如果你照单全收，那就十有八九会做出错误的判断。

当然这里要申明一点，FBI认为，反映一个人的真实心理的行为

也应该是以“反复出现”为标准的，一个人不能在跟对方交谈时因他看了一下表就武断地认为他是想结束谈话了。对此，美国德克萨斯州立大学心理学家詹姆斯·萨特认为，较之对一次行为的认定，对说话者行为的反复确认能更准确地把握对方的真实的想法和观点。

中国有句俗语说：“害人之心不可有，防人之心不可无”。算计和猜疑，固然不占生活的大多数内容，但“不建立防火墙”的生存方式很可能会让自己成为各种事件的牺牲品。因此，我们必须练就自己的先觉意识，不预先怀疑别人的欺诈，也不能随随便便地猜测别人的不诚实，却能在别人刚刚暴露不善举动的时候觉察到，并提早防范。

最后FBI再次提醒人们，从人的本性出发，谎言是无法彻底杜绝的，一个人也更不可能阻止别人玩心计，但是可以做的是修炼自己的洞察力，不做别人心计的牺牲品。FBI建议人们，从此刻起，就正如那个寓言故事中所讲的一样，不要再像猎人一样，轻信别人的话。面对形形色色的“樵夫”，你必须变成善察的“狐狸”，用智慧拨开迷雾，洞察其行为背后的真实意图。既然你无法阻止对方说谎或是玩心计，那就学会看透他人。

重复和赞美的力量

FBI在审案的时候，常常借助重复和赞美的力量，因为这是一种很好的心理攻势。FBI指出，他们在审讯犯罪嫌疑人的时候，当审讯进入焦灼状态的时候，他们会适时用重复来增强犯罪嫌疑人的诉说欲，以此来获得有价值的信息。他们发现，当他们适时地随着犯罪嫌疑人重复一下他的话时，这些人就好像受到了鼓舞，不由自主会说出更多一些东西，哪怕是几个字。而往往几个字就是一个关键的信息。另外FBI也会运用赞美的力量来鼓励犯罪嫌疑人说话，当犯罪嫌疑人说出了一点信息后，他们会赞美他的坦诚和勇敢，甚至当犯罪嫌疑人有说话的举动时，他们都会适时地赞美他的明智。而这往往会收到良好的效果。FBI深知在谈话中重复和赞美的力量，所以他们的审讯效率往往比其他办案机构高很多，可以说重复和赞美是FBI心理操控术中的精髓之一。

这是FBI列举的一段对话：

“最近我儿子有点奇怪！”

“是吗？有点奇怪？”

“从学校回来，就闷在自己的房间里，一直到吃晚饭的时间还不出来。”

“把自己关在房间里？”

“我弄不清什么原因。问班主任老师，老师也猜不出是什么缘故。我和丈夫商量，他却说应该找你谈一谈……”

“他说应该找我谈？”

这是一位母亲为儿子的事情，找学校心理辅导老师对话的一部分。FBI提醒人们是否已经注意到了，心理辅导老师总是在重复这位母亲的对话，这种重复对方的话与“点头首肯”和“随声附和”一起被称为随和的技巧，是为了促使对方说话的一种方法和策略。

重复对方的说话，从心理学上来讲，是向对方表明，我在倾听你的诉说。在交际与交流过程中，只有对方觉得你是在诚恳听他诉说，他才会敞开心扉，向你说出更多的话和说出真心话。

从心理医学上来讲，重复对方的话语的这种沟通技巧，在心理医生对心理障碍患者进行治疗时，经常使用，比如当心理疾病患者对心理医生说“我现在很困扰”时，医生重复患者的话说：“是啊，你现在很困扰……”患者说：“我对这件事感到一点儿办法也没有，不知道怎么处理！”心理医生也说：“是啊，你现在不知道怎么处理……”心理医生不做任何结论，只是重复对方的话。治疗成功了没有，就看患者与心理医生之间的沟通程度。若是两者之间达到了无话不谈的程度，那么病人的疾病就好了一半。但是，常常出现

的情形是，患者即使面对心理医生，也往往拿不定主意是否要将自己的问题坦白讲出来。所以，为了打开患者的心门，心理医生必须认真倾听对方的谈话，并且还要适时巧妙地重复对方的话语。

平时在我们浏览网页或看电视的过程中，我们注意去看记者的采访时会发现，重复对方的话这种采访技巧很频繁，重复对方的话甚至比“嗯”、“是的”等帮腔更常见，这就有利于记者的采访，这确实给了被采访者很好的感觉。被采访者面对如此热心的听众，自然乐于提供新闻线索或发表自己的观点。

不过FBI提醒人们，在运用重复别人的话这一谈话技巧时，不能重复次数过多。如果重复对方的话次数过多的话，反而会破坏谈话者的讲话节奏，那样就适得其反了。另外一个副作用则是次数过多的重复会令对方感觉到你只是在进行机械式的反应。不管懂或不懂，不论自己肯定不肯定，无限制地重复对方的谈话，那就是鹦鹉学舌，也就把自己降格为鹦鹉的谈话水平了，这自然会让对方感到反感。

除了重复别人的谈话外，FBI指出，赞美也是一种非常有效的谈话技巧。美国心理学家威廉·詹姆斯研究发现，人类本性中最深刻的渴求就是受到赞美，并且大多数人会期待别人的赞美，喜欢那些对自己的赞美不断增加的人，因此，赞美最好的方式是赞美之后再赞美。这种“双击赞美模式”就如同用鼠标双击电脑中的文件夹，可以迅速打开对方的心门，与此同时也会让对方觉得你越来越喜欢他，而他对你的印象也越来越好。美国一个叫洛斯的监狱长发现，

对于犯人们的勤劳，如果加以适度的夸奖，要比严厉的惩罚、责备他们的过失，更能得到他们的合作，更能促进他们人格的恢复。确实，即使是对穷凶极恶的犯人，赞美都是有效果的，那么一般的人呢？

没有人不喜欢赞美，FBI深谙这一点，并且他们知道，大多数人会期待着别人的赞美。以讽刺幽默小说而闻名于世的美国文豪马克·吐温曾经也透露，他会因为“受到一次赞美而得意两个月”。即便是以讨厌他人赞美而著称的法国革命英雄拿破仑，也会因为属下的一句聪明透顶的赞美“陛下不喜欢奉承”而笑逐颜开。

基于此，平时生活中在与人交往时，如果你被他的语言或者行动所感动，你就要毫不吝惜地赞美人家。美国钢铁大王卡耐基选拔的第一任总裁查尔斯·史考伯说：“我认为，我那能够使员工鼓舞起来的能力，是我所拥有的最大资产。而使一个人发挥最大能力的方法，是赞美和鼓励。再也没有比上司的批评更能抹杀一个人的雄心……我赞成鼓励别人工作。因此我急于称赞，而讨厌挑错。如果喜欢什么的话，就是我诚于嘉许，在称赞别人方面有特长。我在世界各地见到许多大人物，还没有发现任何人——无论他多么伟大，地位多么崇高——没有一个不是在被赞美的情况下，比在被批评时工作成绩更佳、更能发挥出大的潜能。”史考伯的工作谈话原则与卡耐基一模一样，正是因为他们善于称赞自己的员工，所以才建立起了他们的钢铁王国，屹立几十年而不倒。

赞美为什么会有如此大的威力，从心理学的角度看，心理学家

指出，人们在交往过程中首先是把自我价值放在第一位的。每个人都有自我价值保护的需要。这种自我价值保护从静态的角度分析体现在人际交往的交互性原则，即人们喜欢的是喜欢自己的人，而厌恶的是厌恶自己的人。如果从动态的角度来分析就是：体现在人际吸引水平的增减原则，即人们最喜欢的是对自己喜欢程度不断提高的人，而最厌恶的也是对自己厌恶程度不断加深的人。赞美，并且赞美之后的再赞美，给人的印象就是你对对方的好感在呈现上升的态势，对方又怎么会不投桃报李呢？

综上所述，重复别人的话和赞美别人是谈话中的两大法宝。FBI运用了这两种技巧，会提高审讯效率，快速攻破犯罪嫌疑人心理防线。而一般人运用了这两种方法，则会在人际交往中更加游刃有余，部分程度上掌控了对方心理，提高了交往质量。

倾听，倾听，继续倾听

中国古代哲学名著《道德经》里面有这样一句名言：天下万物生于有，而有生于无。这运用在谈话中就是说，倾听，虽然什么话都没有说，其实什么话都已经说了。为什么这样说呢？是因为在谈话中必须要一个听一个说，如果你愿意倾听，激起对方的诉说欲，那么同样可以获得很多信息与友谊。一个人办事，总免不了要与人交谈，但如果你说得太多，让对方无从插嘴，那么势必导致对方很压抑，心理感觉上难以愉悦，那么你的事情自然难以办成。倾听其实就是最有效的表达，可以取得“无为而无不为”的神奇效果。一个人说得越多，无非就是想把情况说清楚，让自己的意思明白无误，但如果愿意倾听，从对方的角度来理解事情的深入情况，让对方把他的想法淋漓尽致地表达出来，这同样可以深入到事情本质的效果，同样有助于事情的成功，倾听别人就代表着对对方的尊重，其他的一切事情就是顺其自然的了。这不就是相当于你说了很多话吗？

关于倾听在FBI心理操控术中的作用，联邦警察有这样的表述：“倾听是最好的审讯。”很多时候，FBI成员在审讯犯罪嫌疑人的时候，并不是自己在说什么，他们只是研究好犯罪嫌疑人的性格气质

以及一些案情的资料等，然后采取一定的方案加以诱导，有时候犯罪嫌疑人会在编故事，在撒谎，但是FBI人员也愿意倾听，这代表着对他们的尊重，等到这样的量积累到一定程度以后，犯罪嫌疑人的自尊就会觉醒，他们会产生感动的心理反应，从而将真正的事实陈述出来。在运用倾听方式的时候，FBI人员说的话只起个过渡、引导和巧妙提示的作用，然后剩下的就是倾听、倾听、继续倾听……

值得一提的是，倾听这种谈话方略在平常生活中同样不可缺少。

弗洛是一名刚出道的外交家，信心满满想要大展身手，他曾担任过摩根的法律秘书，但是后来他被柯立芝总统任命为驻墨西哥大使。

美国驻墨西哥大使可不是一件好做的事，因为墨西哥是“山姆大叔”手上“最敏感的手指头”，去那里做大使绝对没那么简单。因此，对弗洛来说，第一次拜见墨西哥总统卡尔斯，是具有历史意义的一刻。

在这个关键时刻，弗洛运用了一个高超的谈话艺术，使神经绷紧的墨西哥人和焦躁难安的美国人都可以放心地睡个安稳觉了。后来媒体记载道：“第二天，卡尔斯总统对一个朋友说，这才是真正进退有据的大使。”

究竟这位刚出道的大使对总统做了哪些事，使得总统大人对他欣赏有加、还不惜在人们面前表扬呢？

原来弗洛根本没有提那些应由大使负责谈判的严重问题，他只是称赞了厨师的厨艺，多吃了几块饼，抽了一根雪茄，并请卡尔斯

总统谈了一些墨西哥的概况：内阁对国家有什么希望，总统想做那些事，对于未来有什么看法等等。

后来有媒体评论说，卡尔斯总统之所以能够如此称赞弗洛，就是因为他运用了一个策略：让他人掌握话语权。他诱使卡尔斯总统开口讲话，并非常注意倾听，无形中，弗洛就显示出对他人的兴趣的尊敬，这样便引起了总统的荣誉感并使其感觉自己受到了尊敬。弗洛的这个倾听的谈话技巧确实起到了举重若轻的效果。

从此我们可以看出，倾听的作用与奥妙。其实作为一名想要成功的人士，就应该注意倾听，研究如何倾听。那些功成名就的人士，无一不是倾听的高手。有口才专家这样评价什瓦普先生：“什瓦普先生可以一言不发，恰到好处地使一个朋友获得荣誉感。对他而言，倾听简直就是一种魔术般的天赋。哪怕是他的雇员或者账房先生去和他谈话，都会感觉先生在十分注意地听他们讲话，他凝视着你，直至你说完自己的话。”赫斯特也说：“一个日理万机、交际广泛的人绝对也是世界上最棒的倾听者。当他想让你开心时，他可以让你感觉自己像公主或王子一样受宠。”

有人评价美国著名的政治风云人物梅·约翰时说：“他不仅是一名出色的演说家，也是一个最棒的倾听者。在倾听他人说话时，他的姿态是一种最明显的恭维他人的姿态。只要和他说半个小时的话，无论是什么人，都会感觉这位先生为自己所倾倒，同时，也会感动于自己优秀的表现。”豪斯的一个老朋友在记载他生活的文字中也曾这样

说过：“他是个优秀的倾听者。豪斯的这种倾听策略对他后来做到美国副总统的位置起了十分重要的作用，他就是运用这个策略使威尔逊在与他首次见面时，对他有了极好的印象。”其实好多成功人士都是这样，“他们总是在自己的办公室里认真地倾听他人的谈话。”

大人物们都掌握了倾听的艺术，他们懂得，比起不感兴趣的话来说，倾听能达到更好的效果。他们不仅饶有兴致地听他人讲话，还会把倾听时那种美好的感觉表现出来。然而，却有很多人忽略了这一点，即便是在他们急于讨好的人面前也不例外。

马森是一名因为采访领袖人物而闻名的记者，他说：“很多采访大人物的年轻人不明白，为什么自己不能给对方留个好印象。在那些大人物看来，这些年轻人通常是有偏见或者很粗心的人。实际上，是他们让他人对自己产生了这种印象。他们没能认真倾听被采访者的谈话，只是想自己接下来该说什么，而不是认真倾听对方谈话。一些大人物对我说，他们喜欢那些善于倾听而非健谈的人。由此可知，倾听是非常难拥有的才能。”

从以上种种实例中我们可以看出倾听的重要性。倾听是一种艺术，几乎是你能给予他人的最好的恭维，倾听不仅是一种取悦于人的十分简单的方法，也是诱使他人说话的良策。因此，在平时的与人相处中，我们就要注意倾听，学会倾听。倾听不是不说话，不是不表达自我，不是消极地把话语权交给他人，那种因为实在无话可说或者不知道怎么说而只好倾听的倾听不是真正的倾听。真正的倾听是积极的，同样可以起到表达自我的作用——是一种更深层次的

表达自我，就是表现自己的克制和对别人的尊敬而同时展现出自己的涵养。

要想做一个好的倾听者，就要节欲，我们在谈话的过程中，总想表现出自己的想法或感情，总想让自己的思想同化别人的思想，总想让自己的不愉快释放的淋漓尽致，总想让自己高兴了还要更高兴，其实这就是一种欲望的表现。但谈话时间是有限的，谈话过程不可能无限制延长，因此这样做了后就势必会让别人感到压抑，让他的思想和感情无处释放，就会引起不愉快的心理感受，这样轻则导致谈话无法继续下去，重则导致别人对自己的印象不好甚至当场发生语言冲突。

第四章 FBI博弈秘笈：透视对方心理出奇制胜

年龄不同，犯罪心理有异

FBI在长期的办案过程中，总结出了一整套心理操控术，这套操控术以他们研究掌握的犯罪嫌疑人的心理特征为基础。在FBI的心理操控和博弈术中，特别注意研究人的年龄，因为人的年龄不同，心理肯定不同，而心理不同，犯罪表现也就有异。如今随着世界范围内青少年犯罪的增多和老龄化社会的到来，FBI更加注重这方面的研究。FBI教导人们，掌握年龄不同对人的心理的影响，会对教育青少年和与老年人处好关系大有益处。尤其在家庭教育方面，知道青少年心理相关方面的知识，对防止青少年犯罪有很好的作用。

青少年犯罪

从FBI多年的办案经验来看，青少年犯罪是最令他们头疼的事情，因为犯罪的青少年很多还只是孩子，生理和心理上都还不成熟。

熟，对社会的认知也还很肤浅，这很令人惋惜。

青少年犯罪有如下几个特点：一是犯罪具有凶残性。很多青少年犯罪的性质到了触目惊心的程度，例如发生在中国的药家鑫杀人案、马加爵杀人案等等举国震惊。犯罪的青少年道德观念淡薄，人格存在一定的缺陷，加之在突发事件来临的时候控制不住自己的情绪，使得在犯罪过程中会做出一些不负责任、丧失人性的事情，这些行为不仅使受害人及其家属身心深受伤害，还会危害社会的安定。

二是青少年犯罪带有对事物很强的模仿性。青少年由于对社会认知不深，因而模仿就成了他们了解社会的一个重要途径。研究表明，青少年犯罪的手法几乎都是从一些电影、电视或杂志资料上模仿而来的，他们非常热衷于模仿活动，并能够在很短的时间内对新事物进行学习。

三是青少年犯罪带有冲动性。很多青少年犯罪其实是情绪使然，并没有很强的犯罪目的，纯粹是在一时之气的影响下危害了他人的社会。他们自制力非常差，经常会因为受到外界环境的刺激而产生心理上的变化。

最后，青少年犯罪具有反复性，青少年犯罪有时会一而再、再而三。青少年犯罪以后，接受了法律的制裁并决定改邪归正以后，但此后如果受到同伙的蛊惑与外界环境的影响，他们的意念很快又会发生动摇，从而又走上犯罪的道路。这一方面可能是因为法律的惩罚对他们的震慑力不大，另一方面也是因为他们心理还很不成熟，价值观极不稳定。

那么青少年为什么会犯罪并呈现出以上4大特征呢？FBI指出，由于青少年受到学校、家庭、社会等诸多方面的影响，对社会某些现象产生了一定的观念，因此他们自己心里认为自己已经长大，有能力去处理自己的一些事情，这时他们的独立愿望表现得非常强烈。由于他们在成长过程中身体不断发生变化，例如个头长高、声音变粗、骨骼不断变得粗壮等等，生理机能不断完善，对事物的好奇心也越来越强烈。这个时候，他们的思考能力和创造力明显增强，并不断从外界学习一些新知识。他们思想活跃，时常陷入幻想中，对同学或朋友们的观点也抱有怀疑态度，并往往会直接提出批评。他们的最大问题就是还没有真正成熟，往往会说出一些貌似很有哲理的话，但实际上没什么道理。他们考虑问题的角度总是很单一，对别人犯下的小错有时也难以容忍，他们喜欢与人争执，爱把一个问题打破沙锅问到底。

青少年一般情绪不稳定，心情落差有时很大。当他们与朋友或同学交往的时候，时而高兴，时而又冷漠，经常会和别人因为一件小事争吵不休，直到有一方完全胜利为止。在成长过程中由于受到情绪不稳定的影响，他们的自觉性变得非常不好。这些青少年处于青春期，自我意识在不断增强。他们更多的是关心自己的利益，虽然他们的心理发生了一定的转变，但是他们对别人不赞同他们的观点难以接受，对别人的建议也一般采取不愿意倾听的态度，因此很容易走向偏执的轨道。当这些情况出现以后，有些青少年就感觉压抑，心理很脆弱，别人的一点批评就能摧垮他们的心理防线。当

有人试图用大道理说服他们的时候，这些青少年往往容易和别人起冲突，至少是言语冲突。在他们看来，他们的自尊心是不能被伤害的。他们非常愿意听到别人的赞美，对别人否定性的语言尤其是侮辱性的语言坚决不能接受。FBI认为，在这个时期，如果不和青少年进行有效地沟通并加以正确地引导，就有可能给他们的成长蒙上一层阴影，使他们不能树立正确的人生观和价值观，从而有可能进一步做出对社会有害的事情。

综合起来看，FBI认为影响青少年犯罪的因素主要有这样几条：

一是青少年认识水平低下，没有形成一个良好的成长环境，学习、家庭等方面都不利于他们的全面发展，有一些青少年甚至很早就步入了社会。很多青少年对学习丝毫没有兴趣，他们只做他们感兴趣的事情。那些概念性和科学性很强的东西他们的脑袋根本不愿意接受，这就造成了他们缺少必要的文化理论知识，他们分析问题和看待事物的时候总是从一些较浅的角度和自己的意愿出发，并且随着环境的变化而时常发生改变，他们与别人意见不合的时候也容易情绪激动，往往缺少理性的判断。不光如此，青少年法律意识淡薄也是他们走向犯罪的重要原因。

二是青少年对物质的错误追求。现代社会物欲横流，这些风气也不可避免地感染到青少年。有调查研究表明，那些有犯罪记录的青少年的一个共同特点就是他们没有正确看待物质方面的问题。他们总是想获得物质方面的享受而不顾及可能出现的危险。当他们看到有些人大把花钱、灯红酒绿的时候，他们心生羡慕，也希望有这

样的生活，想很快得到，甚至想不劳而获。但是由于他们是个纯消费者，生活费用全部从父母那儿得来，经济能力很有限，因此他们就用偷盗、抢劫等方式来满足他们的物质需要。

三是犯罪青少年缺少必要的引导，纯粹为了逞强斗狠，追求刺激性。在很多犯罪青少年中，有这种情况的不在少数。这些青少年随着自我意识的不断提高，在错误信号的引导下，以为谁的胆子大，打架次数多，打架时谁最厉害，谁就是英雄，通过这样的方式到处惹是生非，争强斗狠，以换取心理上的满足感。由于这些青少年缺少必要的正确的引导，建立不起正确的生活观和价值观，心里充满空虚，因此不断依靠刺激性的行为来填补内心的空洞，在这样的状态下，犯罪就是迟早的事了。

老年人犯罪心理

由于年龄不同，老年人的犯罪不论从犯罪特征看还是从犯罪原因看都与青少年犯罪呈现完全不同的情况。FBI认为，因为老年人已经进入人生的暮年，身体的各项机能已经出现衰老的趋势，他们的肌肉力量下降，牙齿掉落，骨骼开始变得脆弱和疏松，心脏功能开始减弱，免疫力也出现了大幅度下降，一点风寒就能让他们染上感冒，抗冻能力减弱等等。有些老年人就是不能适应这些身体机能的变化而进行了犯罪。

那么老年人犯罪前会呈现出哪些个性特征呢？

FBI指出：首先是性情气质变得怪异。进入老年以后，老年人不光身体机能发生了很大变化，就连他们的性情气质也发生了很大变化。随着时间的流逝，老年人的失落感与日俱增，他们对周围环境和人的态度也由年轻时期的主动变成老年时期的被动，在年轻时期，他们好奇心强，对新事物会显现出足够的热情，并且常与人进行沟通和探讨，但是上了年纪以后，他们的内心结构就会发生很大的变化，经常会毫无征兆或毫无缘由地对周围人大发雷霆，让周围人摸不着头脑。有时候生活中一件无关紧要的小事，也会被老年人放大后搞得很复杂。在他们失落和自卑心理的促使下，他们对其他人的谈话会产生很大猜疑，别人说话时一个无意的笑脸也会被他们想象成对他们的蔑视与嘲笑。在这种生活状态下，老年人会失去很多原来的朋友，他们的生活圈子变得更狭窄，内心更趋于封闭，这又很可能导致别人更加不愿意与他们交往的恶性循环。长此以往，老年人的性情气质就会变得非常怪异，最终郁郁寡欢、闷闷不乐，增加了他们对事物的敏感度，这样，就会给犯罪活动的出现提供温床。

其次，FBI发现，老年人犯罪之前经常表现出自私自利、以自我为中心的态度。由于岁月的不断流逝，他们内心产生了强烈的孤独感，此时会对自身的利益非常看重，他们也会想尽一切办法来维护自己的利益。当某些稍不公正的待遇降临到他们头上的时候，他们内心会掀起巨大的波澜。因此在对待一些事情的时候，老年人会表现出“老小孩”的特色，变得非常任性且十分自私，他们需要所有事情都绕着他们转，所有生活都以他们的意志为转移，他们希望周

围人都能和他保持一致。但是，生活本身就不是以任何一个人的意志为转移的，任何一个人都支配不了周围所有的人，这样，这些老年人就经常会与周围人因为一点点小事发生激烈的矛盾冲突，而这往往就是他们犯罪的导火索。

以上两点是老年人犯罪前的性情气质特征，那么，老年人在犯罪前心理会表现出什么特征呢？

第一是情感与现实出现差异的特征。FBI研究发现，有很大一部分老年人之所以走向犯罪是因为压抑情绪太多，而犯罪是他们宣泄的一种极端方式。由于老年人的中枢神经技能在逐渐减弱，他们很难再去适应社会发展中的一些新鲜事物，比如网络、手机、MP3等等，他们不会主动去适应社会的发展变化，但又时时害怕被社会所抛弃，这就造成了老年人的思想非常偏激，这样一旦有人碰触他们的神经，隐藏在内心深处的怒火就会爆发出来，并且爆发的过程会持续很长时间，在这种情况下，老年人的犯罪心理也就会日益明显起来。

二是需求与动机的特征。一个人退休步入老年以后，生活结构的变故使一些老年人缺少必要的精神上的支撑，他们感到空虚与无助。尽管他们也想让自己的生活变得充实起来并改变这种现状，但是由于种种原因，他们的愿望会落空。面对日益空虚的生活与内心世界时，有些老年人觉得茫然无从，他们不知道干什么好，于是就开始用犯罪的手段来弥补精神和生活上的空虚。

身体机能的不断变化使得老年人在外界环境的刺激下表现出对

新鲜事物的渴望，然而身体机能的减弱却不可避免地成为他们的绊脚石，比如记忆力下降、视力听力等下降，精力不再充沛，他们往往感到很无助，出现焦虑、愤恨等情绪，但越是这样，他们内心深处的欲望会变得更强烈，时间一长的话，就会出现犯罪现象。

FBI认为，老年人由于自身认知能力的下降，头脑里的很多想法具有很强的顽固性，不容易改变，尤其当有人指出他们的思想缺陷的时候，他们往往大受刺激，觉得是在看不起他们、嫌弃他们，久而久之，这些老年人的头脑就被错误的具有局限性的思想所包围，这样在某种特定的情况下就会诱发犯罪。由于在学识与个人素质上存在的很大差异，使他们产生了不同的观念。有些老年人的法律意识非常淡薄，当他们受到别人侵害的时候，他们没有意识到要运用法律的武器维护自己的利益，他们选择了用鲁莽的方式向施害人进行报复，从而从一个受害人变成为一个犯罪分子。社会在不断前进，发展是时代的潮流，有些老年人由于思想过于保守，对社会上存在的一些新鲜事物感到反感，他们完全按照自己固有的想法对社会上存在的事情进行评判，一旦新事物在他们的意识中没有存在的概念的时候，他们就会表现出完全抵触的态度，有些人甚至走向了极端，而这就是犯罪。

经历也是决定犯罪心理不同的因素之一

一个人之所以会犯罪，与他的经历有关。FBI强调指出，经历的不同形成了人们不同的犯罪心理。犯罪分子也一样，有的人经历的事情多一些，有的人经历的事情少一些，而这也形成了他们不同的犯罪心理。在生活中，我们每个人都与犯罪活动息息相关——说不定哪天别人的犯罪活动就会降临在我们身上或者发生在我们周围，因此，了解一些犯罪分子的心理对我们每个人防范受害或者维护治安都是有好处的。下面我们来了解一些不同经历的犯罪分子的不同犯罪心理。

FBI指出，根据他们的工作经验，犯罪分子因为经历的不同会表现出“初次犯罪”和“偶发性犯罪”两种犯罪方式。

一、初次犯罪

FBI指出，犯罪分子第一次犯罪并受到法律追究，或者虽然犯罪分子具有违法行为，但是并没有受到法律的制裁，都可以看成是初次犯罪。FBI研究表明，犯罪分子在初次犯罪时，自身心理会发生剧

烈的变化，他们会三番五次地考虑犯罪的后果，进行激烈的内心挣扎，他们大多都人格不健全，当他们出现经济困难或者感情遭受挫折时，就会对社会和人们产生强烈的对抗心理，并寻找机会报复。在他们看来，很难用一些合理合法的手段来解决遇到的问题，这个时候他们在利益的驱使下或者仇恨的促使下会产生强烈的犯罪心理，从而走上犯罪的道路。其实他们在犯罪前也明白这样做会被警察抓住并受到法律的严厉惩罚，他们担心会承担这一后果，此时他们内心是忐忑不安的。

很多时候，当犯罪分子初次犯罪的时候可能不是出于自己的主观意识，因此不能就此对犯罪分子的犯罪心理进行盖棺定论。犯罪分子在实施犯罪的过程中良性意识觉醒从而放弃犯罪活动的概率还是存在的。FBI认为，针对这样的犯罪分子要从多个角度出发，对他们进行教育感化，以使他们的良知意识不断加强，从根本上杜绝犯罪念头的产生。

FBI发现，犯罪分子在第一次作案的时候，对事物的判断能力是非常欠缺的。由于缺乏对整个过程全面的分析与梳理，并没有考虑到事情背后隐藏的大量问题，这就导致了他们不能从客观情况出发，对作案的后果不能深刻地洞察，致使他们进行了犯罪活动。其实这些人还认为，他们的犯罪活动一定能够大功告成，不会被警察抓到。因为他们的生活观与价值观偏离了正常轨道，所以他们会做出危害人们和社会的举动，沦落为罪犯。

另外一个人初次犯罪的时候还与他自身的情绪有很大关系。一

般情况下，犯罪分子犯罪的时候意志力和控制力是非常薄弱的。当他们想要实施犯罪行为的时候，情绪处于高度紧张恐惧状态，在这个时候，外界的刺激非常容易引发犯罪分子作案的冲动。犯罪分子在作案的时候有时会出现手脚冰凉、全身发抖的情况，此时他们的心理状态是极度紧张的。这个时候有的犯罪分子会突然良心发现，结束自己的危害行为，而有的犯罪分子则会变本加厉，孤注一掷后做出更大胆疯狂的危害行为；在犯罪分子作案过程结束以后，心里的紧张情绪还会持续一段时间乃至很长时间，他们有可能出现精神恍惚、行为异常的情况，个别犯罪分子在一个人静下来的时候会出现自责心理并感到羞愧。

多年的办案实践让FBI总结出了犯罪分子在初次犯罪时的心理特征：

首先是作案过程的计划性。FBI认为，犯罪分子在初次犯罪的时候，绝大多数都会对犯罪的环境进行详细的考察，其周密程度不亚于警察破案时的侦查，他们会对犯罪的时间、地点、人员、过程等进行详细的分析与计划，他们的犯罪心理与犯罪动机是经过内心激烈的争斗而形成的，为了确保犯罪活动的顺利成功，他们会进行详细的人员分工，并积极准备作案工具。

其次是犯罪活动的危险性。犯罪分子在初次犯罪的时候虽然对犯罪活动进行了详细的计划与部署，但是由于他们缺乏作案经验，很难预料到在具体的犯罪过程中会发生些什么意外情况，因此他们的心理承受能力不强，这样一旦遇到和预先设想的情况有点不一样

的时候，他们往往六神无主，乱了阵脚。再加上犯罪分子的犯罪活动容易受到外界环境的干扰刺激，因此在作案过程中犯罪分子就不免出现手脚抖动、心慌意乱的情况，甚至也许会把作案的工具落在现场，这样无疑就是为警察快速缉拿他们创造了有利条件。但是当作案分子的作案活动受到其他人的干扰或反抗时，犯罪分子就有可能采取猛烈的报复行动。

最后是犯罪分子犯罪手法的单一性与简单性。初次犯罪的犯罪分子缺少作案经验，因此他们在犯罪过程中的作案手法是很有限的，甚至荒唐滑稽的。他们对犯罪手段的掌握只停留在电影、电视中的画面层次，会模仿影视中的作案人员进行犯罪活动。FBI曾经接触过一起抢劫案件，罪犯是一名刚走出大学校门的男生，由于刚进入社会不适应，再加上经济陷入拮据状态，因此他想实施一起抢劫案。于是可笑的一幕发生了，这名男生在一个地下停车场想借助一根香蕉来抢劫一辆小轿车的女车主，当FBI人员赶来的时候，这名男子用手中握着的香蕉紧紧靠在被劫持女司机的脖子上。此时一位FBI成员闪电般冲到他后面一腿将他踢翻，并且将他手中的那根香蕉吃了，女司机当然安然无恙。这名男生的抢劫事件也成了当地一则著名的笑话。

二、偶然犯罪

偶然犯罪就是犯罪分子在偶发情况下的犯罪。从犯罪心理学的

角度出发，这种犯罪分子可以看成是偶犯，这种犯罪分子的作案动机受当时情绪影响较大。FBI认为，此类犯罪方式是犯罪分子随着外部条件的变化而采取的一种犯罪方式。简单来说，当犯罪分子受到外界的刺激与犯罪条件基本成熟时就会发生作案行为，而当犯罪分子情绪较稳定或情况不存在时就不会出现作案行为。FBI认为，偶然性犯罪强调的是偶然性与情境性，其中哪一个条件不成立时，都不会出现犯罪行为。

随着外部条件的变化而实施的犯罪也是初次犯罪。作案分子也是受到外界的刺激后才做出犯罪活动。他们的心里也会十分看重物质和名誉方面的东西，当他们看到成功人士的时候，也希望自己能像他们一样顷刻间成名；当他们看到有钱人大把花钱的时候，他们心底深处非常希望一夜暴富，尽管这是很多人都希望的事情，但是他们的这种表现会受到一定情境和诱因的影响，自身的欲望会急剧膨胀，并形成一股势不可挡的作案心理，在这样的情绪状态下，犯罪活动的发生就是不可避免的了。

FBI深入研究后认为，偶然性犯罪和犯罪分子的个性有着密切的联系。毫无疑问的一点是，偶然性犯罪分子的个性是有缺陷的，他们的心理状态多是敏感脆弱的，很容易受到外界的影响而导致心理环境恶化，进而情绪失去控制。他们做事不够谨慎，很多时候是冲动在支配，他们缺乏冷静的思考，并且很容易火冒三丈。他们往往有什么念头不经过分析就马上付诸实施，因此容易做出一些有失周全的决策。他们脾气上来的时候能和人在大街上争得面红耳赤，

甚至大打出手，但一个转身就又好像什么事也没发生过，并会和颜悦色地上前说话。他们看到偏激的事情，心里的火气很容易就燃烧起来，他们对自己的情绪管理能力不强，很多时候会把不好的情绪直接发泄出来，他们和别人交往时不能做到忍让。他们脾气不好，但不容易记仇。有时候他们会因为一些无关痛痒的小事和别人发生口角甚至吵架和打架，但只要别人肯给他们台阶下，他们也有可能主动反省，诚恳地向别人表示歉意。他们一般是属于吃软不吃硬的性格，如果有人和他们较真，他们是不会让步的，就算事情的结果非常糟他们也不管，他们不惜采取武力的方法来解决和别人的矛盾，而往往就是这个简单粗暴的解决问题的方法将他们推向了犯罪的深渊。

当他们进行犯罪活动的时候，情绪落差非常大，他们会掉入极度的恐慌与失落中，倘若这种压力没有及时得到排遣的话，会在心里聚集成一股强大的能量使他们丧失理性，进而做出疯狂的犯罪行为。这样的犯罪分子在犯罪过程中会表现出以下一些特征：

第一是犯罪活动的盲目性。由于他们是暂时失去了理智，因此他们作案活动显得非常盲目。他们在这个时候没有具体的作案目标，只是为了发泄心中的恶劣情绪。此时的犯罪分子顾不上考虑他的行为带来的后果，他们的头脑中只想把淤积在心中的强烈不满发泄出去，因而会拥有强烈的犯罪心理。

第二是犯罪活动的简单性。这些犯罪分子的作案过程一般都会持续很短时间，可能几分钟他们就会收手逃跑了。他们一般不会使

用作案工具，从事的也是一些简单的低脑力的犯罪，即使有时候他们使用工具也是从附近顺便找来。

第三是犯罪活动的“临场发挥”性。此类犯罪分子的犯罪行为都是在外界刺激下突然发生的，偶然性很大。在这种情况下，犯罪分子没有时间去进行考察与计划，他们的活动具有非预谋性，一切都来的比较突然。

发威要迅猛有效，关键时当仁不让

熟悉篮球和足球的人都明白，进攻是最好的防守。其实和在球场上相似，在生活中，我们适当地、迅猛有效地发威其实也是和人很好的相处方式之一。很多人可能都觉得，发威势必会引起矛盾，其实不然，适度地、迅猛有效地发威能让别人更准确地定位他们自己，从而在和你相处时不会采取过分的要求和行动，这样有利于你们长久和平地相处。

FBI指出，这在心理学上就是心理的相互作用，只有你给别人施加一定的心理压力，他们才会正视你。FBI在审讯犯罪嫌疑人时也常常用这一方法，对他们进行一定程度的呵斥，这样能更快地攻破他们的心理防线，获得事情的真相。

同时除了适度地、迅猛有效地发威外，关键时刻当仁不让的竞争也是必要的保持心理优势的好方法。FBI认为，平时要谦逊和蔼，但在关键时刻一定不能畏惧竞争，一味的谦逊和蔼会给一些人造成你软弱可欺的形象，关键时刻当仁不让的有力出击，不但会增强自己的自信心和凸显自己的价值，也会给别人造成一定的心理压力，让他们正视你的价值。

前美国总统林肯的第一任秘书是约瑟夫·巴克林。他曾讲过林肯一件有趣的事情。他说：“有一次，我和林肯总统正说着话，有个人从门外走进来，他已经来了几个星期了。这一次，他又提出了他的请求。林肯总统说：‘朋友，这样没用，你回去吧，你说的位置我安排不了。’”

“这次，那个人十分生气，就很无理地大声说：‘总统，你是不肯帮我忙了，是吗？’”林肯的定力向来一流，但这次，他再也忍不下去了。他盯着那个人好一会儿，然后慢慢站起身来。”

“他不动声色地走到那个三番五次来骚扰的人面前，掀起他的衣领，将他拖到门口，猛的把他推倒在门外，然后关上门，回到座位上。那个人爬起来推开门，大声地叫：‘把证书还给我！’林肯抓起桌子上的文件，走到门口，把那些东西扔了出去，又关上了门。后来，那个人再也没有来过，而林肯总统也再没有提过此事。”

其实大人物都是坚强的战士，他们精通各种心理博弈术，他们知道在必要的时候如何自卫，他必须面对战争，他不仅要维护自尊，还要让他人正视他。他们知道发怒是对付敌人的有力武器，只有弱者才会永远没有敌人。

可是必须要搞清一点，就是向别人迅猛有效地发威，并不是要别人畏惧害怕我们，只是要他们尊重我们即可。如果发威过度或过于频繁，则又走向了事物的反面，那样我们将会成为不受欢迎的人。迅猛有效地向人发威，并不是要不尊重别人，要尊重应该尊

重的人，并且不能沦落为易怒和好斗之辈。商业巨子夫克兰就概括的很好：“我从不回避必要的战斗。”总之从心理学角度来说，适度地、迅猛有效地向人发威是维护自身健康优势心理的好方法。

另外，关键时刻当仁不让的竞争也是一种十分有趣的驭人技巧，FBI指出，一个人在生活中需要谦逊低调，但在关键时刻建立起自己的自信心去争取应该争取的东西，是一种心理健康的表现。在竞争中剧烈的心理活动，会让人的心理得到锻炼，最后如果竞争成功，更会给人带来优势心理。同时在关键时刻战胜胆怯心理去竞争，也会给别人造成一定的心理压力，这样就不得不使他们正视你的存在和价值，使你的人生变得轻松而富有意义。

柯立芝是美国著名的政界要人，曾是麻省省议会议长。柯立芝的一生，都是以真诚的谦逊而闻名，从他的家乡到白宫，他的这种谦逊形象始终没有变。不过，柯立芝也有“该出手时就出手”的一面。

那是当他竞选麻省省议员连任时，他得到了省议会议长一席正在虚位以待的消息，他果断地放下谦逊低调的“性格名片”，在选举的前一天晚上，连夜启程提着他那“又小又黑的手提袋”，赶往波士顿。

两天后，他从波士顿回来了。他那个“又小又黑的手提袋”里已经装满了大多数议员亲笔签名推举他为省议会议长的联名信。于是，柯立芝横空出世，成功地进军政坛，出任麻省省议会议长，直至后来在政界大放光芒，取得了一个又一个佳绩。

这位以谦逊低调闻名于世的人，在这样紧要的关头以惊人的气势主动出击，脱颖而出，得到了他应该得到的东西。

从这个故事中我们可以看到，柯立芝身上存在看似相互矛盾的事，一面是真诚的谦逊；一面是主动出击，牢牢把握获取事业辉煌的机会。其实这并不矛盾，FBI认为，任何人都存在一种辩证统一的心理态势，只不过有的人心理调节能力差，只表现出了一面，而让另一面处于沉睡状态，没有发挥应有的价值。而心理调节能力好的人则可以两面自由展现，在需要的时候展现需要的心理特征，因此他们能够赢得成功的人生。

其实一个谦逊的人完全可以在关键时刻出手，固然，谦逊低调是一种美德，但是，正如紫罗兰生长在苔藓丛生的青石旁边也会被人遗忘，如果我们有高贵的品质和才干而又不让人知道，那么，这品质和才干也会失去意义。

无独有偶，托马斯·杰克逊也是这样一位“低调又高调”的人。

托马斯·杰克逊是美国南北战争时期南方联盟的猛将，因非常善于守城，被人们称为“石城”，他曾被誉为是世界上最伟大的军人。

“天生谦逊”是托马斯·杰克逊的显著特征。他在西点军校时就是以谦逊有礼而闻名的。在即将离开这个世界之时，他还不愿意独自享用荣誉，还强调“石城”不应该只属于他个人，而应该赋予他所率领的那一旅所有的士兵。此外，在墨西哥战争中，总司令斯科

特将军也曾公开赞扬他的足智多谋、英勇善战。但对此，他从未对人提起过，就连在家人以及好朋友面前都不曾有过。

可是就在墨西哥战争刚刚爆发之初，托马斯·杰克逊就给他姐姐写过一封豪情万丈的信。在信中他表达他想建功立业，一定要出人头地。他说他很明白要达成这个愿望可能会遭遇到很多很多的挫折。因为在当时，他只挂着一个十分不引人注意的副官的空头衔，没有什么权利，想要升迁希望非常渺茫。但这个谦逊而勇敢的人看准机会做过几件聪明的事情，而这为他日后几次迅速升迁奠定了坚实的基础。他主动要求把自己从常规部队调到炮兵队中，因为他坚信，那里的长官更容易把整个部队的业绩都归于一人，由此他判断，这名长官不久以后将会犯下严重错误而被逐出部队，而这将是对他的升迁大大有利的。托马斯·杰克逊的判断是准确的，他的果断行动为他赢得了升迁的机会。几年后，人们又看到了他在想方设法地去争取弗吉尼亚陆军大学的教授席位，因为他事先就看到这个位置“十分显赫”。

就和柯立芝一样，我们在托马斯·杰克逊身上也看到了一种类似的矛盾，又真诚谦虚又具有敏锐的赏金观念，而且，我们可以在很多有成就的人物身上看到这种矛盾性。

FBI总结出，生活中我们谁都不会信任和喜欢那些爱慕虚荣和夸夸其谈的人，我们都会用怀疑的目光看他们，因为他们常常高估自己。而谦逊低调的人总是受人喜欢，他们的行为举止会带给人们心

理上的愉悦感。但是，如果一个人过分看低自己的话，也无利于在他人心中树立一个良好的形象。虚伪的谦逊就像虚伪的自尊心一样，也是虚荣的一种。聪明人是谦逊的，但是他也最明白什么是积极进取的灵丹妙药，这就是他们成功的心理密码。

有预谋地发怒，直击对方死穴

FBI在审讯犯罪嫌疑人时，常常会按“原计划”发怒，以此来攻破犯罪嫌疑人的心理防线，获得有价值的信息。从心理学上来讲，猛烈的刺激会对人的心理造成震荡，使人的思维趋于不按主导意识运行，正因为思维减弱了人为加工因素，因而会更加接近于真实。而发怒是一种剧烈的行为，会对接受者的视觉、听觉方面造成强烈冲击，这样有利于降低他们思维的加工因素，接近真实，从而让他们获得有价值信息。FBI深谙心理操控术，他们会根据心理规律预先设计好“发怒点”，在审讯犯罪嫌疑人时实施，往往能取得成功。

我们常常可以看到，联邦警察在审讯犯罪嫌疑人时，出示已经掌握的证据，然后加以语言诱导、警告，这时犯罪嫌疑人往往会脸色苍白，甚至脸颊上渗出汗滴，他们的心理防线瞬间崩溃，束手就擒。当然，有时候FBI人员在直击对方死穴的时候并不是运用发怒的方法，他们和颜悦色，但推理十分缜密，语言十分深刻，同样会让犯罪嫌疑人面色苍白。可以说这时候，他们是给了犯罪嫌疑人“温柔一刀”。

从心理学上来讲，“有预谋地发怒”和“直击对方死穴”都是攻破

对方心理的好方法。FBI在其操控术中十分重视这两种方法的运用。其实这两种方法在生活中也有很广泛的运用市场，在职场、商场、政界等，如果能用好这两种方法，同样能收到意想不到的效果。

第一次世界大战期间，因为伯欣将军非常繁忙，便派手下道斯代表他去参加一个重要会议。那时，道斯只是一名陆军少校，身份低微。

当道斯到达了会议地点，他开始会见那位英国陆军大将。但那位傲慢的陆军大将故意不看道斯，而是一个劲儿问：“伯欣将军呢？伯欣将军应该在这儿呀！伯欣将军来这儿才是最重要的事！”

道斯并没有生气，因为在来之前他就预料到可能会有这样的“待遇”，他甚至打听过这位英国陆军大将，知道他为人非常傲慢。这时，只见道斯装作很生气的样子，大声说道：“你这该死的，我就是伯欣将军的全权代表！”

人们都吓了一跳，以为会爆发一场争斗。但其实道斯并没有受到惩罚，那位将军被他的“威力”震慑住了。他们很快举行了谈判，并且取得了很好的效果。甚至1919年的时候，这位英国陆军大将不仅推荐道斯获得了最优秀的英国勋章，还不远万里来参加道斯的宴会。

从此道斯的这件事被传为美谈，而道斯运用“有预谋地发怒”的艺术也更加纯熟了。后来在道斯对伤员委员会发表《地狱与圣母》的演说时，他又运用了这一方法。他的暴怒不但是预先设计好

的，而且他还进行了深化，加上了另外一种精明的策略以达到目的。道斯在演说时，故意犯点小错让委员们为难他，但最终他让他们自己犯错而听凭他的谴责。

无独有偶，拿破仑也是运用“有预谋地发怒”的高手。当他在意大利打了胜仗以后，曾用这种方法让犹豫几个星期的奥地利大使被迫接受了他的条件。当时拿破仑雷霆万钧地拿起花瓶摔个粉碎，逼着奥地利大使签了合约。

由此我们可以看出，那些心理素质好的大人物们知道应该如何使用和控制自己的愤怒，让自己的愤怒成为自己的利剑，而不是伤害自己的武器。对每个人，在每个场合他都能选择一种合适的方法攻击他人。他会在攻击之前事先做好计划；必要时，他会事先选择适宜的战斗策略。

但遗憾的是，生活中我们很多人只是为了一时的争强斗狠才发怒，气大伤身，他们伤害的只是他们自己。而懂得“发怒艺术”的人则不一样，他们的发怒不但不会伤害到自己，而且还威力无边。FBI指出，其实那些懂得“发怒艺术”的大人物也并不是一开始就是这样，只是他们在慢慢体会与学习中掌握了。他们平时也一样会遇到挫折，会遭遇他人设置的陷阱，但他们能忍耐，能善待他人，知道怎样用简单的方法排解不必要的愤怒。他们除非有特殊情况，否则不会动怒。而当他们确定能稳操胜券且再无办法时，才会使用发怒这种办法。一般情况下，他们不会允许他人过于侵犯自己，而

且，如果必须与人开战，他们一定会坚持到底。

在FBI的心理操控术中，除了“发怒的艺术”是一种好方法外，“直击他人死穴”也是一种不错的博弈方法。在平常的生活中，我们难免碰到故意刁难我们的人。有些人话语辛辣尖锐，从他嘴里说出的话，要么像一盆盆的冰水，不顾你是否接受，硬朝你头上泼，要么像一个个大火盆，把你架在那里炙烤。面对这样的人，你和他是丝毫没有道理可讲的，甚至他能讲出的道理比你还多，这个时候，选择用讲道理的方法是不明智的，最快速的解决办法就是找出对方的弱点，直击他的痛处。

FBI通过多年的办案经验得出一个结论，任何一个犯罪分子都有他致命的痛处，也就是他最软弱的地方，只要找到这个地方，他的心理防线肯定会崩溃，那么破案就是轻而易举的事情了。生活中也一样，这个世界上的每个人都有他的软肋或是他受制于其他外物的地方。因此当我们遇到故意刁难我们的人的时候，用大讲道理的方法来抽身是不明智的，最快速的方法就是找出对方的最大弱点或是担忧，直击他的痛处，这是让对方俯首称臣的有力一招。当然这里存在的一个情况是，有时候一些刁难来的并不是那么猛烈，而是静悄悄到来的，但是却又很凶狠，这个时候，你也不一定要用多么激烈或是慷慨激昂的语言来表达你的回击，相反，你也可以给他来个“温水煮青蛙”。

李大爷在商场买了一台新款的空调，商场说是给免费送货安

装。负责送货的是小刘和小韩，到了李大爷家，他们俩看见他一个独居的老人却买了一个如此贵的空调，再加上他家豪华的装修，就猜想到李大爷生活一定很富裕，便不由动了歪念。

小韩一边装空调一边问：“大爷，您买这空调给您打折没有？”

“没有啊，售货员说我这是新款空调不给打折。”李大爷耐心地解释说。

听到这话，原本知道这款空调不打折的小刘一脸诚恳地说：“大爷，看来您这次真是亏大了！现在买空调都打折。这样吧，既然商场没给您打折，我们给您打个折，今天送货的安装费只收您老200元好了。”

李大爷一听，知道这两个小伙子明明是想讹诈他，但又不好撕破脸皮争论什么，便应承道：“好啊，你们这大热天给我送空调还少收钱，我真是过意不去，干脆中午在我家吃饭吧！”

安装完空调，小刘和小韩收了200元，又吃了饭，才腆着肚子离开。两人刚要上车，却见李大爷也往车里钻。

小韩奇怪地问：“大爷，您上车干吗？”李大爷说：“跟你们回商场啊！你们不是说，买空调应该打折的吗？我想问问还能不能再打个折。”

小韩和小刘一听这话，吓得不轻。这送货安装是免费的，李大爷如果真去问，那收费的事就暴露了，那自己的饭碗还能保得住吗？这么一想，两个人急了，小刘忙说：“大爷，您就别去了，去了人家也不会给您打折的。”

李大爷却不依不饶，坚持要去商场问个明白，小刘一看这情形，赶忙掏出那200元，递上去说：“大爷，您跑一趟多累呀，干脆这送货安装费我们也不收了，就算是商场给您的优惠！”

哪知李大爷却不接钱，认真地说：“别，师傅，这是你们的工钱，我一定照付，但多收我的钱，我一定要讨回来。”

小韩和小刘这下更急了，赶忙又从钱包里各掏出100元钱，递上来说：“大爷，这是中午的饭钱，也都给您了，这下总行了吧？”

说罢，把钞票往李大爷手里一塞，“嗖”地爬上车，一溜烟就不见了，“小兔崽子，跟我玩心计，我吃的盐比你吃的米都多。”李大爷抿抿嘴，嘟囔出这么一句话。

从这个故事我们可以看出“温水煮青蛙”的威力所在。的确，当我们在与人交往或是商讨事情的时候，却被要求做一些不符合约定的事，面对这样的人，我们只要找出他最大的弱点，并攻其要害就可以了。

总之，“愤怒的艺术”和“直击对方死穴”是很有价值的心理博弈术，在FBI心理操控术中占有很重要的位置。在平时生活中我们如果也学会并掌握了这两种处世艺术，那无疑将使我们在面对纷繁复杂、尔虞我诈的人际关系和人际斗争的时候处于轻松和应付自如的境地。不仅如此，我们还有可能影响别人的心理和行为，使我们办事更有效率。

FBI教你用沉默挫败敌人

FBI指出，沉默是一种很大的力量，一个人善于沉默、敢于沉默、能够沉默，是以良好的心理素质做基础的。沉默是心理博弈战中的空隙，但它不是可有可无的，而是更高层次的较量。一个人能够沉默，比对方沉默的时间长，说明这个人有强大的心理。沉默会给对方带来恐慌，带来不安，FBI在审讯犯罪嫌疑人时，有时候就只是在那儿静静地等，犯罪嫌疑人就会大汗淋漓，这就是沉默的力量。在FBI的心理操控术中，沉默是一种很有力的武器。

我们常常会听到沉默是金这个词，沉默是一种超越语言力量的传播方式。在心理较量中，沉默是一种威慑。常看恐怖片的人一定会有这样的体验：最令人心惊胆颤的往往是落一根针都能听见的寂静之时。适当的沉默，比起滔滔不绝的说话更不易让人看穿内心并给人一种威慑力。电影中的特工首领往往是一个沉默寡言的人，因为他知道太多置人于死地的秘密。一些“老大级”的人物往往也是一个沉默的人，因为他一开口说话就会有什么事情发生。对某些气势汹汹来找茬儿的人，如果你不动声色，不理不睬，便会产生比硬碰硬更大的威慑力量，此时的沉默已然转化为最强硬的武器。

格里历是美国一家有名的报纸的主编，一天，他正在办公室埋头写稿，突然闯进来一名愤怒的政客。那是一名政党的高层，因为格里历不拥护他们政党的某些主张，他专门跑到格里历的办公室里来闹事。

这名政客骂格里历是叛徒，说他破坏了本市的安全，还有许多别的罪名。

一直在写稿的格里历只在他闯进来时看了他一眼，然后就仍然做自己的事，笔始终在纸面上行走着，当这名政客是空气一样。那人见格里历不理睬他，更加愤怒了，他大声地骂格里历。可是格里历还是不出声地写稿。他没办法，在屋子里走了一圈，又回到桌子旁大声骂格里历。

格里历还是没有理他。这名政客重复了几遍，结果都没有任何改变，格里历依旧在写稿。这名政客终于熄了火，又想不出什么新词了，准备离开。

在快关上门的时候，格里历停下了手中的工作，露出了天真的笑容，侧头丢了个眼色，和气地说：“别走，别走啊！回来再痛快地说一会儿！”

无独有偶，林肯总统也曾用类似的方法对付过一个想在内战时期捣乱的下属。这名下属名字叫甘森，是个秃顶，职务是国会议员。在内战最黑暗的时期，他请林肯马上告诉他前方的战况，无论结果怎样，以作为他一直拥护政府的报答。

林肯看了他一会儿，然后说：“甘森，你的头剃得真亮啊！”林

肯就用这句话打发了他。

确实，在心理博弈战中，适当地保持沉默更能达到说服对方的效果。沉默其实是一种自信的表现，因为沉默能迫使对方说话，而羞怯、缺乏自信的人往往害怕沉默，要靠喋喋不休的讲话来掩饰内心的不安，这点需要在与对方的心理较量当中努力克服。当然FBI提醒我们，心理博弈战中的沉默不是简单的沉默，消极的沉默，而是一种有主动意识的、有明确目标的沉默，这种沉默可以表达不同状态中的不同观点，是一种心理承受力的展示。

对于性格开朗的人来说，沉默可能就是一种煎熬，但却是必须承受的。以销售谈判为例，在销售中，你作为一名销售人员经常要与买家就价格方面进行谈判，对于你的出价他们可能会拒绝。不过你要明白，聪明的买家是不会轻易丢掉一笔好生意的，之所以拒绝你，有时候是因为他们在试图了解你的底牌，在这种情况下，希望你能再用沉默这种方式坚持一下，这对你不会造成什么损失。也许就在你即将放弃的前一秒钟，他们会这么问：“你的最低价格是多少？”玄机终于露出来了，在这之前复杂的铺垫就是为了这句话。商战中的沉默往往是最有力的筹码，很多情况下还能解决不必要的麻烦。

洛克菲勒年轻时，曾有个暴躁而粗鲁的年轻人闯进他的办公室，径直走到他的写字台，一拳打在桌面上，愤怒地说：“我恨你，

你这个虚伪的东西，伤天害理的事你没少做吧，我要控告你！”

这个年轻人大声地谩骂了洛克菲勒足有十几分钟，办公室的其他人都听得十分清楚。人们都以为洛克菲勒会用墨水瓶砸他，或者让保安赶他出去。可洛克菲勒没有这样做，他放下笔，温和地看着眼前这位暴汉，那个人越是愤怒，他就越温和，他的身体向那个人倾斜，好像要把他的话铭记于心似的。

那个人有点摸不着头脑。渐渐地，他平息下来。在没有人反击他的愤怒时，他的愤怒也维持不了多久。终于，他不再说话，好像在等待洛克菲勒回答他。

洛克菲勒还是一言不发。那个人咽了一口唾沫。本来，他是想决一死战的。他已经想遍了洛克菲勒可能说的话，并准备了反驳的话。可洛克菲勒就是不说话，他又能怎么样呢？

那个人又敲了几下桌子，仍然无济于事。然后，他就尴尬地站起来，慢慢地走到门口，当那人关上门时，洛克菲勒拉着椅子回到写字台，拿起了笔，从方才中断的地方开始继续往下写。此后，他也没有提起过此事。

的确如此，当遇到挑衅时，我们可以用沉默这种最简洁有力的方式征服他人。不理不睬是对一个人最大的打击。FBI指出：那些优秀人士在对方失态时，仍然能冷静对付对方，这就是他们常战常胜的原因。他们能控制自己的情绪，沉着应战。

从以上种种我们可以看出，沉默的确是一种力量，在与对方的

较量中，适时地沉默是一种自信的表现，适当地保持沉默也能达到说服的效果。沉默比拼的是信心和耐力，在沉默这一无言的重磅武器之下，对方会受不了压力，从而更早地进行摊牌。沉默有时可以收到“不战而屈人之兵”的神奇效果。

不过，沉默是一种艺术，需要拿捏分寸，不能滥用，否则会适得其反。那么如何把握沉默这种艺术呢？第一要明白沉默必须有目的有计划。沉默看似是消极的无作为行为，其实是以退为进的智慧表现。沉默不是逃避、忍让，而是一种战略。第二是要掌控好沉默的时机。什么时候需要沉默，什么时候不该沉默，这是需要拿捏准确的。第三是要控制好沉默的时间长短。沉默需要根据具体情况，有时要长，有时要短，不可过长，也不可过短，积极的沉默不是永久性的，也不是半途而废的。第四是沉默要和自己之前的语言、行为动作等配合起来。沉默不是独立的，从某种意义上讲，它是一种酝酿，是所有进攻中的一环，要在整体中发挥作用。

如果怕被拒绝，干脆放大要求

在FBI的心理操控术中，“留面子效应”是其精髓之一。也就是说，FBI人员在审讯犯罪嫌疑人的过程中，当他们怎么也不承认自己所犯的罪行时，FBI人员就放大他们所犯的罪行进行审讯，这样往往能审出他们实际所犯的罪行。比如一名犯罪嫌疑人偷盗了一辆摩托车，而他总是矢口否认，这时FBI人员就声称他偷盗了一辆汽车，会受到严厉的惩罚，犯罪嫌疑人当然会极力否认，说他没有偷盗汽车，这时FBI人员就问他是不是偷盗了一辆摩托车，犯罪嫌疑人往往就会承认。这就是犯罪心理学上的“留面子效应”。

而在生活中也是这样，同样存在留面子效应。平时我们求人办事，最担心的就是遭到对方的拒绝。这个时候我们就要运用“留面子效应”，具体做法就是干脆放大自己的要求，这样往往会收到好的效果。

FBI曾指出过一个心理学实验：研究人员将参与实验的大二学生分成两组，对于第一组大学生，研究人员要求他们带领一个少年管教所的少年犯们去动物园玩一次，需要两个小时，但只有六分之一的学生答应了这个请求。对于第二组大学生，研究人员首先请求他

们花两年时间担任这个少年管教所的义务辅导员，这无疑是一个很有难度的工作，费时费力，几乎所有的大学生都委婉推辞了。他们接着提出了一个小的要求，让这些大学生们带领少年犯们去动物园玩两个小时，这下一大半大学生都答应了这个请求，他们说：“不就带着去玩两个小时吗？这太容易了！”

像这样的现象，即人们不接受一个较大的要求之后，而对接下来的一个相对较小的要求接受性增加的现象，在心理学上来讲，就叫“留面子效应”。因此在平时的交往中，我们在请别人办一件事情之前，先托付他办一件难事，等别人托辞之后，我们再提出我们实际上的请求，这样，别人答应概率就大大提高了。

王磊和刘进是朋友，王磊最近手头有点紧，想向刘进借3000元钱，但又担心刘进托辞，于是下班后，王磊就对刘进说：“哥们，我最近事情比较多，借我15000元救急，可以吗？”

刘进听了一言不发，沉吟了一会儿道：“哥们，我身上没那么多钱借你呀，我也穷人一个，生活压力大着呢！”

这当然是在王磊意料之中的，他说：“嗯，哥们，我很理解，大家都不容易，其实我也不愿意向你张口。”

听王磊这样一说，刘进更不好意思了，连忙附和道：“是啊，不然我也不会不帮你的。”这个时候，王磊知道时机已经成熟，就提出新的要求说：“哥们，那这样吧，你能帮多少就先帮一把，3000元行吗？”

这时刘进觉得再拒绝就有点不好了，自己的面子上也挂不住，就说：“好吧，我借你3000元。”

心理学家研究得出，“留面子效应”的产生，主要是因为人们在拒绝别人的大的要求的时候，已经感到没有能够给别人提供帮助，有损于自己富有同情心、乐于助人的形象，辜负了别人对自己的殷切期望，会感到一点内疚。这时，为了继续保持自己在别人心目中的良好的形象，也达到自己的心理平衡，就会欣然接受第二个相对小的要求。

当然，这里还存在一个问题，就是“留面子效应”是人人都有，在你利用留面子效应办事情的时候，别人也完全可以在你身上利用留面子效应办自己的事情。心理学界也一样，力的作用是相互的。因此我们也要防止别人利用隐形的“留面子”技术，让我们心甘情愿为其办什么事或者购买什么物品。

小马去逛街，看中了一件衣服，颜色款式都喜欢，便咨询旁边的导购小姐：“请问这衣服多少钱？”导购小姐赶忙起身，非常热情地让小马试穿一下，看看大小和效果怎么样，并说道：“您真有眼光，这衣服最后一件了，最低300元您拿走。”

“啊，这么贵，价格能低点吗？”小马对这个价格有些难以接受，接着试探性地问：“我想150元买怎么样？”

导购摇摇头，一边整理衣服一边诉苦：“这件衣服150元真拿不

了，我提货时的本钱都比这个高，实在亏大了。这样吧，你再加一点，我就给你带一件。”

小马咬了咬牙，说道：“最多180元。”

导购看起来快哭的样子，说道：“姑娘，真的拿不了，原价300元的衣服，您只出180，这是不是太少了点啊？这样吧，我们都退让一步，您出200元，我们成交！”小马一听，也觉得说得不无道理，这里的東西一般都是不讲价的，原价300元的东西现在降到200元，已经便宜不少了，于是掏出200元，拿着衣服走了。

小马高兴地拿着衣服在市场里转悠，突然看到一个人买了和自己一模一样的衣服，便好奇地凑上前去问问她是什么价格，结果只要140元。导购小姐的计策就是先给出一个较高的价格声称是最低价，然后在客人讲价格的时候，向他们提出一个比原来定的最低价格更低的价格，这样顾客就觉得已经得了很大的面子，也就不好意思再讲下去了。

最后，FBI指出，“留面子效应”是一把双刃剑，适度、合理地运用可以让我们的沟通更有效，办事更有效率，但如果过多滥用，则会使我们的信誉受到损害，长期使用就会使别人怀疑我们的人品，到那时，就算我们的“留面子技巧”运用得再纯熟，别人也不会给我们面子。“留面子效应”应该成为我们巧妙办事的有利工具，而不能为了一己私利轻易使用。“留面子技巧”包含两方面的意思，既要利用别人“要面子”的心理，也要给自己“留面子”。

学会使用“烟雾弹”，隐藏自己的动机

韩非子说过：倒言反事以常所疑，则奸情得。意思就是说，用假话打探对方的可疑之处，能得知真正的内幕。这就从反方面告诉人们，在平时的人际交往中，如商业谈判、职场竞争中要学会使用“烟雾弹”，学会隐藏自己的真实意图，这样我们才能顺利发展，当然这样做不是说我们就一定做了什么恶行，但至少不会被别人利用。而如果我们“烟雾弹”使用得好，隐藏自己的动机隐藏得妙，我们还可以从别人那里得到我们关心的问题的答案。

FBI指出，从心理角度来讲，人往往具有强烈的自我保护意识，当一个人的问题对他人可能带来隐私的泄露、名誉的损坏或是相关利益的丧失时，出于对自我保护的需要和避免承担“担责压力”的心理，人往往就会选择三缄其口。这一点我们每个人都一样。因此为了更好地保护自己，我们要学会使用“烟雾弹”，也要学会隐藏自己的动机。同时，有些时候我们又需要从别人那儿得到一些东西，这个时候也需要我们学会使用“烟雾弹”和隐藏好自己的动机，这样才能从别人那里得到我们想要的东西。

FBI在审讯犯罪嫌疑人和侦破案件的过程中，往往就采用“烟

雾弹”的方式。他们会做出一些和侦破案件无关的举动，用以降低犯罪分子的警惕，等到一定的时候，再迅速出击。同样在审讯的时候，FBI人员会突然说一些和案件无关的话，用意是消磨犯罪嫌疑人的抵抗心理，甚至他们会讲一些有趣的事情给犯罪嫌疑人听，这样无形中就拉近了双方的心理距离，有利于获得有用信息，至少可以迷惑犯罪嫌疑人，让他们不知道自己的真实用意到底是什么，在他们思考的过程中警惕性无形就降低了。而在生活中，“烟雾弹”的方式和隐藏自己动机的技巧更是被人们常常使用，并且效果良好。

福特在任职汽车厂领导期间，有一天，一名叫戴维斯的年轻人去福特的工厂里找他，这位年轻人想卖给福特一块地皮。

那天福特穿着一双破靴子，斜着身子靠在一根柱子上，仔细地倾听戴维斯说话。那块地皮正好在福特已经购买的地皮中间，按理说，他们很快就能谈成这笔生意。而且，戴维斯的推销技巧也很不错，可福特的反应却让戴维斯很长时间内都搞不清福特的葫芦里到底在卖什么药。

福特的反应是这样的，他没有直接回答戴维斯的问题，而是把桌子上的一块织状物递给戴维斯看，福特问道：“你知道这是什么吗？”

戴维斯摇了摇头。于是，福特就开始详细地给他解释，说这是一种新发明的材料，性能不错，他想用这种材料做福特汽车的骨架。

福特给戴维斯介绍了这种材料的来历，说它有什么样的好处，

福特针对这个新材料足足谈了20分钟。他给戴维斯详细谈了他准备对明年的汽车换个新样式的计划，戴维斯显然搞不清楚福特为什么这么做，但可以明显看到的是，他受到福特美好计划的感染，也显得非常高兴。

最后，福特才说他对那块地皮不感兴趣，然后亲自送他出门。

福特没说他为什么不想买那块地皮，他在没有泄露自己商业机密的同时，也让别人高高兴兴地离去了。

无疑，福特的方法是极其巧妙的，他用“打烟雾弹”的方式，既没有透露自己的商业思考，也没有让一个潜在的商业合作伙伴伤心，这实在是一种高明之举。FBI认为：如果一个人不能在必要之时隐藏自己的想法，那么，他一定不能成为特别出色的领袖。一个人只有先控制自己的感情，才能有机会去控制他人，这是心理博弈术中最重要的一点。

其实像福特、什瓦普、林肯这些人，他们都能熟练地运用“烟雾弹”这一策略，不到紧要关头，决不透露出自己的真正想法。他们会在可能的范围内尽量赢得对方的好感。有人这样描述什瓦普：“拜访者见他是十分容易的，可是当他们离开时，他们才发现，自己没能打听到任何想要的消息，只是听了很多笑话。”林肯也一样，当他人问林肯一些十分难以回答的问题，而该问题还不能尽快解决时，他就会反过来问对方，或者给对方讲些小故事，这就是在暗示：客人该告辞了。

另外隐藏起自己的动机也是一种很好的心理博弈术，不但能保护自己，有时还对自己有进一步的好处。

一位晚归的丈夫对老婆说今晚加班，而他妻子则怀疑他是和朋友去泡吧了，但是如果开门见山问：“你真的是加班了？是不是去酒吧鬼混了？”这样显然不合适。因为这样得到的结果一定是“怎么可能？我一直在办公室”之类的否定回答，甚至丈夫还会反过来指责妻子疑神疑鬼。之所以说这个答案是一定的，是因为如果丈夫真的在加班，他会说“是”；但如果他没有加班，为了自圆其说，他也会说“是”。这样一来，无异于是逼迫丈夫在说谎。所以，一般有脑子的太太们经常会用自己制造出来的一些假信息来套话，这样显得不生硬，也可以解决自己的疑问。如：“哦，我刚才看电视，说你们公司那儿发生交通事故了，没堵车吧？”接下来只要静静观察老公的神情反应就可以了。

显而易见，倘若丈夫撒了谎，那么妻子的这个假信息对他来说就是个不小的考验，他搞不清楚是不是应该承认自己看见了这场交通事故。如果这是妻子编出来的，那么他的贸然承认就等于宣告了自己的谎言；而倘若他说没有看到，如果真有这样的事，那么妻子就很容易察觉自己没有加班。但是无论他回答的是什么，撒了谎的丈夫都会做一件事，那就是停下来思考一番。有没有这个停顿的动作，是妻子判断丈夫是否说了谎的试金石。因为丈夫如果真在加班的话，那么他就一定会马上反驳道：“你从哪里看到的啊？根本没有

什么堵车。”

以上这个隐藏自己真实动机的做法就是一种有效试探一个人是否做了某事的心理博弈术，其实隐藏自己的真实动机，就可以将别人暴露在阳光下。当然这种方法也不能运用过度，否则你很容易成为一个心理阴暗的人。

其实很多大人物都善于隐藏自己的真实动机，他们深藏不露，天衣无缝，在别人不知不觉间就知道了自己要知道的东西，办成了自己的事情。隐藏自己的真实动机不光是一种生存本领，更是一种成功策略。从心理博弈术上来说，你的真实意图别人不知道，而你如果知道了别人的情况的话，那么无形中你就占有了更多的资源，那么成功的机率就会更大。这也就是世界上很多国家为什么大力发展间谍机构的原因所在，因为每个国家都想隐藏自己，而同时打探别人。可以说在隐藏自己的动机这方面谁真正得心应手，谁就是真正的成功者。

道奇是美国的一位将军，虽然他曾和林肯长时间地探讨过某一问题，但是几年后，他才知道林肯的真正用意。

当时，道奇是美国西部联邦军队里的一名将军。格兰特将军在东部的波恩特城，此时魏尔德涅斯和普托马克战役刚刚结束，格兰特将军的压力非常大。道奇在格兰特那儿住了两个星期，就顺道去白宫拜见总统。

道奇和林肯谈了一会儿，就想告辞。可是，林肯却打发走了其余的客人，单独把他留了下来，领他到了另外一间屋子里。

道奇开始有点不安了。见此情景，林肯就随手从书桌上拿起一本书。

很久以后，道奇才对他人说：“他打开那本书，跷起腿，开始朗诵书中的一段话，那篇文章特别有趣，我听着听着就笑了，感觉自己轻松了不少，他见我落入了他的陷阱，便放下书，迟疑着问我最近访问普托马克军队时有何感想。”

后来，他们共进午餐，林肯知道了格兰特将军及其军队的一切事实以及道奇对军队的看法。道奇说：“过了许多年，我才明白他的用意。”

“那时，我根本不知道林肯的桌上堆满了要求换掉格兰特，另外派人顶替他的信件。”于是，林肯在不知不觉间，就得到了自己想要的消息。

由此可见，林肯真是隐藏自己真实动机的高手。纽约中央铁路局前任经理史密斯曾经说过：“你要让你的行为使人感觉十分自在，他就会自然地给你讲很多事，你就可以探听你想知道的消息了。”

实际上，所有领袖和成功人士都十分熟悉这种策略，也运用过。他们总是能很巧妙地掩饰自己对某一消息的需要。一名经常与大人物来往的企业家曾说，这些大人物最能让他佩服的地方，就是他们那种在不知不觉中就能打听到他人消息的能力。他们只是随口

提起他人的名字，或者用几句话引出他人说话的兴致，然后在那儿静静地倾听。

总之隐藏自己动机的方法是非常重要的。当然要注意的是，有时我们过度关注自己想知道的东西，反而会暴露自己的意图，那样的话，就很难达到目的了。

第五章 FBI行事准则：掌握准则，高效快捷

将他人最感兴趣的事作为突破口

我们常常说，兴趣是最大的老师。一个人感兴趣的事总是能吸引他的注意，对舞蹈感兴趣的人你谈论舞蹈他有可能会听，对小说感兴趣的人你谈论雨果他十有八九会参加进来，同样，对足球感兴趣的人，在世界杯的时候你去和他一起支持某个队你们毫无疑问会成为朋友。因此，我们想要结交他人，“攻克”他人的心，就要从他人最感兴趣的事情入手，他人最感兴趣、最关心的事就是我们和他交往的突破口。

FBI在“攻克”犯罪嫌疑人的心的时候往往就用这一方法，联邦警察们在审讯犯罪嫌疑人时，如果陷入胶着状态的话，他们就会先停下来。他们先根据已经掌握的犯罪嫌疑人的资料，研究他的性格和兴趣等等，然后在第二次审讯的时候他们并不急着直接进行案件的审理，而是在问话的过程中加入一些关于犯罪嫌疑人兴趣方面的聊天内容，这样犯罪嫌疑人就容易打开话题，在犯罪嫌疑人慢

慢讲述的过程中，他的警惕心自然而然就降低了，同时这样也有利于审讯人员和犯罪嫌疑人之间建立必要的信任，于是犯罪嫌疑人就很有可能最终陈述案件真相了。在这个过程中，FBI人员就是将犯罪嫌疑人的兴趣和最关心的问题作为突破口，从而让有价值的信息快速出现。

在生活中，我们想结交某个人，或者让某个人办什么事，就要从他最感兴趣的事情入手，将他最关心的事情也作为我们最关心的事情，这样就有可能走进他的内心，只要建立友谊和信任之后，什么事情都好办了。可能有人会觉得从对方最感兴趣的事情入手，或者将对方最关心的事作为最关心的事，这样会绕弯路，还不如直接表明自己的意图或提出自己的要求，其实不然。你直接说出你的要求很有可能遭到对方的拒绝，这样事情就陷入了僵局，而你从对方最感兴趣的事情入手或者将对方最关心的事作为最关心的事，虽然绕了点路，但相对保险，这样就是“吃小亏而占大便宜”，否则就会“欲速则不达”。

爱德华·博克是《青年友好文摘》的著名编辑。在他13岁的时候，他给当时的每位名人都写了一封信，引起了他们的注意。当时，他只是西联电报公司里一个送电报的小孩而已。可他没费什么力气就与众多名人交了朋友，比如格兰特将军夫妇、拉瑟夫特·海斯、休曼将军、林肯夫人、杰斐逊、戴维斯等等。

在博克的众多朋友中，拉瑟夫特·海斯后来当选为美国总统。

博克初创《青年友好文摘》杂志时，拉瑟夫特·海斯在头版发表了一篇文章，使杂志的身价倍增，销量大大提高。

在这个世界上，许多人都盼望着那些地位显赫的大人物能在百忙之中注意一下自己，但如果没有合适的方法的话，这种渴求也只是一个遥不可及的梦罢了。年轻的爱德华·博克却十分幸运，他与这些大人物交上了朋友，很明显，这些友谊对他的人生有很大的帮助。

他给大人物们写的信都很特别。为了加大信件的针对性，他熟读名人的传记，熟悉了每位名人的性格。这样，他写的信自然就很有吸引力，因而也深深地打动了那些名人。

爱德华·博克写信时非常认真，他往往挑那些名人们感兴趣的地方提问题。有时候他想核实一下传记中的一些事情，于是，他就凭着孩子特有的真诚直接写信去问。他这样做不只是为了能得到他们的手迹，更重要的是，他想从名人的回信中学到一些对自己有帮助的知识，能和那些名人真正成为好朋友。

他坚持将他人最感兴趣的事情作为提问点，不是追问那些伟人们做事的理由，就是询问他生平最重要的事情或日期……最终，很多人和他成为了好朋友，还有几个欢迎博克去家里做客。甚至每当那些与他通过信的名人来到博克居住的波洛克里时，他们都登门致谢，以示敬意。

爱德华·博克的例子是很有价值的。很多人都想让那些大人物注意到自己，都想结交这些“伟大的社会资源”，可是我们能否像博

克一样去从他人的事情中寻找属于自己的枪炮呢？要想打动他人，首先应该赢得他人的注意，并牢牢抓住这个机会。这是博克的成功所在，他运用了所有能干的人常用的策略达到了自己的目的：以每位名人最感兴趣的事作为出发点去接近他们。

FBI认为，以他人感兴趣的事作为交往的突破口有利于拉近心理距离，心理距离是衡量人们亲近感的标准，心理距离近，则两个人之间越是亲近，两个人关系密切了，那么处理问题时就很顺利了。无独有偶，钢铁大王卡耐基也是一个善于利用他人最感兴趣的事或最关心的事作为交际突破口的高手。

当时，有一笔规模很大的铁路桥梁工程的生意几乎快被别人抢去了，卡耐基眼看就要失去这份巨额合同，他苦思冥想、绞尽脑汁了好几天，想让决定桥梁到底由谁来建的高层人士们改变主意。当时，人们对于熟铁从性能上要优于生铁这一事实并不了解，于是，卡耐基就决定将这个点作为突破口，紧锣密鼓地开始了他的行动。仿佛是天意，就在那个时候，发生了一件意外的事，一位管理人员在驾驶一辆马车时，不小心撞到了一根生铁制造的灯柱，管理人员当场死亡。

卡耐基马上做出反应。他说：“大家都看见了吧？如果灯柱是熟铁做的，这幕惨剧就可以避免，因为熟铁从各方面来说都要优于生铁。”事实大于雄辩，卡耐基得到了一个为这些高层详细解说熟铁比生铁性能优越的机会。

在那些决策层已经准备接受另外一家公司招标书的关键时刻，发生了这样的一件事情，而卡耐基迅速地把握住了，人们都惊叹于他在如此短暂的时间里从竞争对手那儿抢过了这么大一笔生意。可以说卡耐基运用了“关心他人最关心的问题”这一有效的心理战术，最终让自己脱颖而出，达成目标。

FBI提醒人们，当我们与别人谈话的时候，发现对方的眼神在游移不定，同时感觉到他们的注意力并不在我们身上的时候，也许是我们忽略了这个策略，我们没有去关心对方的兴趣和体会，谈话中没有让对方特别感兴趣的东西。

将他人感兴趣的东西作为突破口和关心他人最关心的事是心理博弈术中的有力武器，不懂得运用这两种策略，那么我们无疑将把很多事情搞砸。

斯沃普是美国通用电气公司的总经理，不过当时他只是西部电力公司里的一个年轻的小员工而已。他是一个有上进心的人，他想凭借自己的实力当上一家分公司的经理。在他奋斗的关键时刻，他却遭遇了一个不幸的打击。他精心策划的一份竞标方案根本没能达到他预期的那种效果。当时，斯沃普是从一名工程师而非普通人的角度来写这份报告的。所以，那篇报告中的公式、详细的数据对于上层的决策者们来说简直就像天书一般。后果可想而知，另外一家竞争对手中了标的。

我们可以做个分析，这其实就是正反两方面的例子。卡耐基能抓住灯柱这个事件，抢来一笔大生意，而想折服他人的斯沃普却没能引起他人丝毫的注意，反而遭遇了重大的挫折。这就是因为斯沃普忽略的他人的兴趣和知识层次，对非专业人士使用了专业术语。因此，我们越是接近他人的兴趣，就越有机会吸引他们的注意力。

对于我们应该利用他人最感兴趣的事和最关心的事来办成自己的事这个方法，《联合日报》总经理肯特·库珀曾有一段精彩的论述，他说：“我们平常阅读的报纸都应该有一个点，编辑们应当牢牢记住，那就是：人只对自己感兴趣。还有一个衍生点就是：人只对与自己相关的人或事感兴趣。比如你从来都不会注意那些登在报纸头版或二版上的关于欧洲的重要新闻，你只关心你应该缴纳的所得税是否有了新的规定；是否修建了一条新公路，以便你每天晚上可以在不拥堵的状态下回到自己家中；你所在的那条街地价涨了没有；是否有你认识的人死去了；在你明晚将要参加的重要宴会中是否有神秘嘉宾；在这条消息中，是否提及了你？”

事实确实是这样，人们只对自己感兴趣。当我们给亲朋好友照相时，他们一定会地摆出姿势，这是他的下意识行为，这就是一种对自己感兴趣的表现。因此我们想与人交往时，就要从对方最感兴趣的事情出发。其实一个人对什么事情感兴趣，他自己有时候也不甚清楚，但我们可以观察，然后采取行动。

大发明家爱迪生通常会用一个巧妙的方法来观察他的实验室里

的年轻职员对哪种工作有着浓厚的兴趣。

他的儿子查尔斯·爱迪生曾对新闻媒体说：“一般来讲，我们这里有四名年轻职员，他们只有一个任务，那就是要巡查各个商店。他们必须每天写完一个关于他的建议和批评的报告，这些报告里有许多值得深思的思想。我们也可以从这些报告中看出他们真正的兴趣所在，并以此作为分配工作的重要借鉴，其实这比那些人说的话更为可靠和准确。

比如，一位化学工程师说化学是他的专长，而在他的报告中，他却很少谈及有关化学方面的问题，他详细叙述了怎样出货以及陈设商品的事情。很显然，市场销售管理才是他真正的兴趣所在。既然知道了他最喜欢做什么，我们就能针对这一点去分派他从事相关方面的工作。”

的确，一个人有时候自己也不会察觉到自己真正的兴趣点在哪里，自己有时候会被外界的一些表面现象所迷惑，认为自己感兴趣这个或那个，其实这需要在实际中真正去检验。在实际从事一些工作的时候，我们就会很自然地那些与我们兴趣最接近的事物所吸引了。

总而言之，人们总会特别注意自己以及与自己相关的事，诸如自己所欠缺的、与自己相关的、以及自己所经历过的事情。因此我们想要与人“打成一片”，就要注意以他人的兴趣点和关心点为突破口，另外我们还要下功夫注意观察他人的真正的兴趣点和关注点。

让他人不知不觉顺遂自己

FBI认为，想要让他人不知不觉顺遂自己，就要采取一定的智慧方式，让他人心理上感觉到实现了自己的价值。

在生活中，我们要想让别人顺遂自己的方式有很多，比如用权力，用金钱，以及相互之间的利益关系等等。但这些都不是让他人不知不觉顺遂自己。FBI认为，只有让他人一步步在心理上得到了满足，才能让他人不知不觉顺遂自己，这就需要我们把自己置于低处。两个人交往，本来是平等的，但你把自己置于低处，相对来说也就抬高了别人，他的心理满足感就会大大增强，这样他就愿意与你合作了，而你也就在顺其自然中实现了自己的意愿。

在各类人群中，那些有才干的人总会十分诚恳地向他人请教一些问题。这确实是一种有效的方法，他们可以通过这个方法确保其他职员对他们的忠诚。只要有希望，聪明的人都想让下属认为那些计划是他们自己的杰作，他十分愿意倾听下属的意见，并按照下属的意见来做事，而不会表现出这些想法是出自他自己的脑子。约翰·沃纳梅克对待下属的著名格言中有一句话是这样讲的：“就算是一个外行来向你提出一个意见，哪怕这个建议根本不能被采用，你

也得鼓励他几句。”确实如此，有才干的聪明人都会用各种方法让人在心理上得到满足，让他们感觉到自己是很有价值的。

罗斯福是一个非常善于让别人不知不觉就跟着他的意愿走的人，他在这方面的“艺术造诣”颇高。在罗斯福还没有担任美国总统而只是担任纽约州的州长时，他就能够使那些政治头目们乖乖听他的话。他很好地赢得了他们的友谊，让他们改变主意来支持自己的一系列改革措施。

有一件事是这样的。在罗斯福进行一项政治计划时，有一个机关缺人，于是他就迅速拜托那些政治头目，请他们推荐一个人。

罗斯福说：“刚开始，他们也许会把一个很有嫌疑的人推荐上来，你得小心防范这个人。于是我对他们说，要委任这个人恐怕有些难度，人们可能不大赞成。接下来，他们肯定会另外派来一个狗腿子，一个顽固不好使唤的官吏，虽然这个人不至于让人讨厌到什么程度，但想要好好相处是不可能的。我就对他们说，人们的期望值很高，这个人也不是人们心目中的人选，你看你们能不能再推荐一下，看看是否还有人能胜任这个职位。

后来他们再推荐上来的人还是和前面两个人没什么特别大的差别，算不上理想中的人选。但是，我还是对他们说非常感谢你们的举荐，我让他们再试试；这下，他们推荐的第四个人肯定就是让人能接受的了，那个人正好就是我心目中的理想人选。于是，我对他们的帮忙再次表示感谢，马上任用了这个人。我的这种做法会很容易让他们

相信，我之所以能任用这个人，都是他们极力推荐的结果。”

就这样，罗斯福用他的才智使这些政治小头目俯首帖耳，他也和他们相处得十分融洽。后来有研究罗斯福的心理学家指出：他会用一种我们特别容易忽略的巧妙方法来应付真正的困难。他始终会花很多的时间和精力去与人协商。他发现了一种任用他心目中的理想人选的诀窍，可他会始终感谢那些小头目的建议。

从罗斯福的实例中我们显而易见，当我们请他人提出一些意见的时候，他人一定会很容易地放下心里的抵触情绪。这是让别人感觉到自己价值的最简洁的方法。我们确实要向罗斯福取一下经，一遍一遍地向我们希望合作的人表示感谢之情。

一个刚刚离开乡村默默无闻的毛头小伙子想要与当时纽约最有权势的人交朋友，你觉得这事可能吗？很多人肯定会一笑说：“不靠谱！”但是，年轻的艾伦史在想尽了办法进入了雅阁普·阿斯特的办公室之后，他对这位大名鼎鼎的人物说：“我想向您请教，怎样才能像您一样，成为一名百万富翁呢？”听了这句话之后，阿斯特十分惊讶，也很高兴，他不仅耐心地和艾伦史交谈了起来，还把他介绍给当时的很多大人物，比如斯图尔特、别内特等。

确实，艾伦史的这句话听起来好像漫无边际，可在这句话中能够看到对于人性的一种敏锐的洞察，最终，这种洞察力帮助艾伦史成为一位实业界的百万富翁。其实经过分析之后我们很容易明白他这里面所包含的心理学原理。他的妙处就是：咨询对方的意见，夸

奖他们的才智，使其真正感觉受到恭维。艾伦史将他对人性的洞察力巧妙运用到了行事之中。

人们总是尽可能地去表达自己的思想，因此，我们如果想让他愉快地接受我们的意见和计划，最好是让他们相信一切都源自他们自己的创意，而不是沿袭他人的想法。在平时的工作中，无论我们对付上司还是下属，这一方法都可以让他们得到心理上的满足，从而觉得自己重要。

使用这种巧妙的暗示方法让别人顺遂自己的事情简直是不可胜数。著名的工程师泰勒就曾对自己的雇员使用过这样的方法，他说：“让他们以为是他们自己构思出了那些别人逐渐输入给他们的思想。”莱芬威尔是他的一个很有才干的下手，他说：“泰勒对于自己的目的是十分明确的。他不沉迷于名利，只是想把工作干好。实际上，这种策略让他以能感化人而具有名气。”

最后FBI建议，生活中很多人都不愿意承认他人曾对自己的计划贡献过哪怕是多么微小的建议，因此，在我们做事的时候，如果其他方法都不奏效时，我们可以运用一下这个策略，这样，很有可能不知不觉中，对方就顺遂了我们的心理预期。

跟FBI学巧妙地给他人洗脑

在这个世界上最难改变的就是人的思想，思想是一种很深的心理意识，是经过长期积累的，改变需要强烈的刺激或是缓慢的过程。那么一时半刻之间想要给他人“洗脑”就需要有方法，讲智慧。

FBI人员在审讯犯罪嫌疑人时，往往先不问犯罪嫌疑人那些直指要害的问题，而是先就已经掌握的基本情况做一些提问，比如家庭住址、年龄、职业、血型等等。因为这些资料是固定的，犯罪嫌疑人不会否认，一般就会点头说“是”，这样就已经形成了一种配合的心理氛围，这对后面的审讯工作是有帮助的，是个极大的铺垫。另外正式审讯的时候，FBI人员也往往会站在犯罪嫌疑人的立场上讲出道理，以表明是替他们着想，比如提及犯罪嫌疑人的家人、亲戚、朋友等，这就无形中给犯罪嫌疑人做了一定的心理刺激，让他们想想后果，如果一味矢口否认或不配合的话会影响这些人的利益，给他们带来危害，这样犯罪嫌疑人心理上良性因素恢复的就更快一点，案情就能更快出结果。也就是说，FBI人员用“不断让对方说是”和“潜移默化中给他人输入思想”的方法完成了给犯罪嫌疑人的“洗脑”。

其实这两种方法在生活中也完全适用，我们有时为了办成一些事，同样需要给他人“洗脑”，因此我们务必要向FBI学学。

首先关于“尽量让对方说是”的这个心理操控术，奥佛斯特在他的著作《有影响的人类行为》中，做过十分出色的描述，他称这种方法为“获得肯定回答的艺术”，他说：“我们得到他人愈多的‘是’，我们就愈能为自己的意见争取主动权。推销商品也好，其他的一切使他人信服的事情也好，这一法则都很有效。初步了解他人的需求是这一方法的目的。”并且他以一个故事为例。

Z先生是一名书商，一天，他走上一级台阶，穿过一扇半掩着的门，看见了屋里的女主人。他想推销他的书。

如果他不太聪明的话，他会直接问：“你想买一套好看的故事书给你的孩子们吗？”

她肯定会说：“不需要！”然后就用力把门关上。

可是，聪明的推销员是不会以这种方式开始与他人交谈的。他说：“太太，你有一位少爷和一位小姐在中心小学读书吧？”

“是啊！”

这样就OK了，在不知不觉中，他已经接近了女主人。虽然，他不一定能从太太这里拿到什么订单，可是，至少他已经有了一个良好的开端。

心理学家研究指出，当人说“是的”或心里这么想时，我们

就已经接近他了，因为我们非常了解他的需求，还特别尊重他。因此，他也同样会关注我们，并表现出十分温和的态度。当对方说“不是”或者心里在拒绝之时，事情就不一样了，当我们的问话看上去与他一点关系都没有的时候，就相当于我们并不关心他想要什么，他十有八九会生气的。如果别人以“不是”回复了我们的建议，这就说明他认为断然不存在继续谈下去的必要了。因此，倘若我们与他人打交道的时候并不能得到对方一个“是”的答复，我们就要千方百计不让对方说出“不是”这个词。

唐纳里是美国芝加哥著名的印度印刷公司的总经理，曾有人请教过他这样一个问题：您认为什么才是人际交往中最聪明的方法？唐纳里并没有直接回答这个问题，而是讲了一个故事。

地产商丹·布朗是唐纳里的一个朋友，他准备帮唐纳里的公司买一块地产，还制定了最高价格标准。这块地产共有八块地，属于八位业主。于是，丹·布朗决定先将这几块地的定买权买下来。

可是接下来的情况出乎他们的意料，八位业主的要价远远高于唐纳里愿意支付的价格，几乎要两倍。但出人意料的是，丹·布朗在那些业主第一次开价时并没有讨价还价，而是非常爽快地接受了他们的要价。

唐纳里本人有点急了，就去问丹·布朗这样做是出于什么考虑，但丹·布朗仍然什么话也没有说，一如既往去购买土地的定买权，直到买到了八位业主的土地。

接下来，他将八位业主请到他在芝加哥的信托公司。他对那些人说：“诸位，你们的要价太不靠谱，我提醒你们，定买权我已经买了，也许这是你们出售地产的唯一一次机会了。”接着他又告诉她们：“公司能为你们提供的，就是这些土地的总价目，希望你们自己去分配。”

最终，他用一个标定的价位让那八位业主自动出售了自己的地产。他很好地运用了一个著名的推销方法：尽量让他人说“是”——起初，他对每一位业主都抱定一个原则，尽量以他们答应为原则，避免他们提出反对意见，先接近他们。后来为了顺利完成后续工作，他先和八位业主分别进行了谈判，使他的意见能为他们所接受，这个工作是十分重要的。

除了“尽量让他人说是”外，“潜移默化中给他人输入思想”也是一种很重要的给他人“洗脑”的方法。所谓“潜移默化中给他人输入思想”就是将自己的一些想法和观念让别人不知不觉接受。当然，这需要我们克服自己的虚荣心，尽量让别人站在聚光灯下。

聪明的人都知道，通常人们追求的是一种驾驭他人的力量，聪明的人经常愿意牺牲自己可以得到的名声，而使自己的建议能够执行下去。只要他人能完全信任他们的建议，他就会十分满足。因此，如果你想让他人按照你的意见去做，那就要让他们以为是他们自己提出了这个意见，并绝对信任他们，这才是最好的方法。

美国的前总统威尔逊是一位才华横溢的人，但他也有些自负和刚愎自用，极少采用别人的意见，有时根本就不给别人进言的机会。但在这样的情况下，有一个人的建议却时常被威尔逊总统所采纳，只有这个人真正影响了威尔逊总统，进而影响了美国政坛，这个人就是上校豪斯。

豪斯发现，如果一个人想要总统采纳他的计划或建议，就最好利用一个偶然的机会有把这个计划或建议以某种方式告知他，让他对此产生兴趣。这样，他自己就会思索。这是豪斯在一个偶然的机会有发现的，据豪斯自己回忆说：“有一天，我去白宫拜访他，提出了一系列政治方案，当时，他屡屡否定。但是几天后，他却把我的建议作为他自己的想法在一次宴会上发表出来，这让我非常吃惊。”

于是到后来，豪斯一有什么意见，他就依旧按这个方法进言，使总统认为那就是他自己的思想。于是，豪斯为总统做了很多的计划，贡献了很多的智慧，使他赢得了民众的拥戴。

比如，1914年的春天，豪斯提出积极参与第一次世界大战的计划。但是在1915年豪斯从巴黎写给威尔逊的信件中却称这是威尔逊个人独创的计划。豪斯详细记录了与法国外交部长的谈话，在谈话中，他称是总统过人的、很有预见性的智慧催生了整个计划。

也许就是因为这个过人之处，豪斯才能在把握住自满的威尔逊的同时，也能把握其他人。

1912年，最终获胜的民主党国家委员会的一位委员曾如此记载过豪斯上校的一段事迹：当时，尽管豪斯上校在总部的地位处于低

层，但是所有人都心知肚明，在那次竞选中，他才是最大的功臣。豪斯经常会走进一间办公室，与你气氛和谐地交谈一阵，然后在他走后，你会忽然想起一个主意，然后将这个主意进言给你的上司或者讲给旁边的朋友听，并受到他们的赞许。但是，过一段时间，你就会察觉，那些思想其实是他在无声无息中传输给你的。他就像个思维的幽灵一样，悄无声息地给你传输特别准确的思想。

由此可见，“潜移默化中给他人传输思想”威力有多大，它不但能让我们实现自己的意图，还能和别人友好相处。我们在潜移默化给他人传输思想的时候，一方面是在实现我们的价值，另一方面是在和他人加强联系，一举两得，只不过我们要付出的代价就是要牺牲掉一些自己的虚荣心。有人曾这样评价过豪斯上校的行为：这是一种从来未曾为办公室以外的人所运用过的力量，这是一种任何政治领袖或内阁大臣都不曾具备的力量，豪斯上校确实是一位‘移花接木’的大师。”

FBI提醒我们，其实观察观察我们生活周围，那些有所成就的人一般都能让自己的意图无声无息间就在别人身上实现，他们既能让别人心里真正感觉到被尊重，也能从心理上真正接纳他们的思想，这确实需要智慧，尤其是低调的智慧。莱芬威尔是著名的管理工程师，接下来我们看看他是怎样对付那些在我们生活中骄傲自负的人的。

莱芬威尔想说服一个部门负责人更换一种新式指数表，而这个负责人拒绝在自己的部门做任何改变。

“看来我得想一个法子了！”莱芬威尔自言自语道。

莱芬威尔夹着一个新式指数表，手里还拿着一些文件去征求他的意见。当他们讨论文件内容时，他不断地把那个指数表从左腋换到右腋，如此反复。终于，那个部门负责人问莱芬威尔：“你夹着什么东西？”

莱芬威尔随意地说：“哦，是这个吗？这只是个指数表而已。”

“我看看行吗？”

莱芬威尔假装要走，对他说：“你不会想看这玩意儿的，这是专门给其他部门用的，你们用不着。”

“但我确实想看看。”

于是，莱芬威尔又故意装作很勉强的样子，给他看那个指数表。在他仔细端详这个指数表时，莱芬威尔非常随便但十分详尽地向他介绍了它的各项功用。

终于，他大喊一句：“谁说我们用不着，见鬼！我找这东西可找了好长时间了！”

就这样，莱芬威尔巧妙地给一个脑筋顽固的人“洗脑”了。

看了这个故事，我们不得不赞叹莱芬威尔“潜移默化中给他人传输思想”的技术的高超，但其实他也曾和我们一样，因为不懂得如何运用正确方法而陷入深深的窘迫之中。他曾经指导过自己的妻

子怎么才能高效地管理家务，节省时间，但却受到了他妻子无情的嘲笑和责备。后来，他慢慢总结经验，略施小计，就让妻子乖乖“就范”了。比如，当他想让妻子换一种洗衣方式时，他就会看似无意地说他是如何在公司解决类似问题的，从而让太太自己去思考。这样要比自己直接说教有效多了。后来他自己也说：“这招真是管用啊！”

那么，我们何不学学莱芬威尔呢？

激起对方自尊心有很大价值

FBI认为，再没有什么比“激起对方的自尊心”更强大的心理攻势了。这个世界上每个人都有自尊心，每个人都有实现自己自尊心的愿望，都有自己的自尊心被尊重的需要。对一个人自尊心的践踏有时比结束他的生命更可怕，同理，对一个人自尊心的尊重和激发则是对一个人莫大的鼓舞，可以引起他们心里极大的愉悦和满足。FBI人员在审讯犯罪嫌疑人时，时时会考虑到他们的自尊心，尽量把他们当做一个正常人看待，比如倒杯水，递个东西，敬一支烟，甚至会给他们点上，从这些实际行动出发，尊重和激发他们的自尊心。语言上也一样，FBI人员从不会说伤害他们人格的话，完全是就事论事，而这样做，FBI也完全获得了应有的回报。这些犯罪嫌疑人认识到了自己的价值，开始改变自己扭曲的心理和畸形的价值观，他们积极配合FBI的审讯，力争展示自己作为“人”的积极的一面，这样就使案情快速有所进展。

美国曾有一所监狱，里面关押着那个州最穷凶极恶的犯人，是那个州最难以管理的监狱。人们都不敢到那个监狱去。但是监狱长的夫人是一个善良勇敢的女性，她仍然去那个监狱找自己的丈夫，

和那些犯人们打招呼，有时还带着自己的孩子，让孩子们叫那些犯人叔叔。周围人都劝告她不要自找危险，但是她说她仍然相信那些犯人。就这样，她一如既往带着自己的孩子不时去那所监狱找丈夫，一如既往让自己的孩子叫那些犯人叔叔。二十年过去了，这位夫人去世了，监狱里破例让那些犯人去吊唁她，并且不给他们戴手铐，让他们凭自己的良心回到监狱。这时，奇迹发生了，平时那些杀人不眨眼的人们到了傍晚都默默回来了，一个都没有逃跑，他们都说如果逃跑就对不起狱长夫人给他们的自尊。这件事曾经一度轰动美国和整个世界。

无数的事实证明，激发他人的自尊是非常重要的，FBI很多年的办案经验也证明，激发一个人的自尊心有很大价值。从心理学上来说，尊重和激发别人的自尊心如同给他们食物一样重要。人人都希望得到他人积极正面的评价，这是他们信心的动力。

曾经有一位一意孤行的爱尔兰老妇人使鲍尔文机车公司的一个重要工程受到了阻挠，她把夫卡兰的计划彻底打乱了。当时，夫卡兰还只是那家公司的小职员而已，而后来，他竟成了这家公司的总经理。

当时的情况是，公司在夫卡兰的建议下买了一块地，想建造一座急着投入使用的办公场所。有100多家住户住在这块土地上，公司通知他们后，他们答应搬迁。

但是问题出现了，这里出现了个“钉子户”。这个钉子户是一位

老妇人。有些住户在这个一意孤行的老妇人的煽动下，坚持不搬迁。

而且，由于她的煽动力特别强，很多人都支持这位老妇人的做法。

夫卡兰对上司说：“如果动用法律强迫他们搬迁，肯定会拖上几个月，而我们需要尽快破土动工。我们不想以不理想的方式将他们驱逐出去，那样会招致很多仇敌……公司是在我的建议下才决定在此建楼，所以我请求公司将此事交给我去处理。”

结果，他竟然让那些住户立刻自动搬离了这个地方。

这次行动的困难之处就在那个一意孤行的爱尔兰老妇人身上。一天，她坐在巷子里的一个门槛上，他们同时看见了对方。

老妇人对夫卡兰说道：“你在这儿走来走去想干什么？”

夫卡兰头戴旧草帽，身上穿着旧衬衫，像工人一样将两只袖子一直卷到臂膀上。他见这个老妇人主动跟他说话，就走上前去，用颇带嘲弄的口吻对她说道：“你自己在儿坐着，什么也不干，真是太丢人了。像你这种有能力的人，就该劝你的邻居搬出去，去住条件好一些的房子。”

夫卡兰这几句话说完后，说话的主动权就被他掌握了。那老妇人的气焰也不那么嚣张了。

后来没过多久，这个老妇人就成了那里最忙的女人，她用她的煽动力劝她的邻居们搬离了那个地方。而这对夫卡兰来说，达到这样的效果只花了他预想中的不到十分之一的时间和精力。

当一切都结束后，临别时，老妇人对夫卡兰说道：“为你帮忙是我的荣幸。”

对付这样一个难缠的老妇人，夫卡兰究竟动用了什么办法呢？实际上，他只做了一些极其普通的事，就是他只是激起她的自尊心和兴趣罢了，这是一切胜利的源泉。

不过这种方法的效果是出人意料的。这样一个棘手而重要紧迫的问题，夫卡兰竟然在几分钟之内顺利地解决了，还让一个满腔怨恨的生事者成了他的热忱的拥护者。

事实确实如此，夫卡兰只是激了一下老妇人的自尊心，但却收到了“四两拨千斤”的效果，由此可以看出这种心理博弈术的威力之大。他尊重了老妇人的人格，态度十分诚恳地请她支援，还恭维地说凭她的才干足以胜任一名领袖的工作。他让她感觉到自己十分重要，而且具有卓越的领导能力。这其实也是我们让他人欢迎我们，并愿意主动与我们共事的良策。换句话说，就是你如果想要树立敌人的话，就故意伤害他的自尊心，这是最有效的方法。

FBI认为，许多平庸的人遇到一些麻烦事只会想到利用权势、暴力，却没有想到这样只会招来失败而已。如果他们想以自身的力量驯服他人，只能是伤害对方的自尊心。而那些大人物却不一样，他们能够手握重权，使无数人追随在他的左右，这是因为别人从他那里能获得足够的自尊和自信。

伍特是一名有名的将军。有一天，当伍特将军的汽车驶过来的时候，一位士兵正在与他的女朋友并肩漫步，他没有向长官敬礼，

而是假装没看见，蹲下身去系鞋带。他对自己的长官失礼了。

这事发生在1917年的秋天，这名士兵是波士顿兵营中两万多个受训练士兵中的一员。伍特将军的责任就是把这些刚进兵营的新兵训练成精兵良将。

伍特将军会严厉地责备这个懒散而愚蠢的士兵吗？他不会那样做，他才不会做那样的平庸人做的傻事。伍特将军有着自己独特的带兵方法。后来，几乎每个人都知道这个巧妙的故事了。

只见伍特将军停下来，把那个士兵叫到面前说：“你看见我了吗？”

那士兵尴尬地小声说：“看见了，长官。”

将军接着说：“为了不向我敬礼，你故意蹲下身去系鞋带，是吗？”

士兵只好承认。

伍特将军说：“现在，我要告诉你，如果我是你的话，我一定会对我的女朋友说：‘等一下，看我怎么让这个老头儿给我敬个礼的！’知道吗？”

那士兵敬了一个礼，尴尬地说：“是的，长官。”

将军严肃地回礼之后，就驱车前行了。

为了让这个尚不成气的野小子懂得当兵的荣耀，伍特将军让士兵把自己当成笑柄，他清楚地告诉他，为了让这个“老头儿”给他回礼， he 可以先敬个礼，这样就激起了士兵的自尊。

与任何一个卓越的人物一样，伍特将军成功地让他的士兵们欢迎他，因为伍特将军能让他们感觉自己是很重要的。曾经有人问他的一个手下，伍特将军为什么会如此受欢迎呢？那个手下回答说：

“我可以告诉你，那是因为，就算你站在最后一排，他也会认为你在部队里是不可缺少的。”

从伍特将军的这个事例中我们可以看出，激发起一个人的自尊心就相当于为你赢得了一份尊严，因为尊敬是相互的。伍特将军用巧妙的方法激起了士兵的自尊心，而士兵们也把同样的尊敬回报给了伍特将军，他们拥戴他。

也许，我们都有这样的体会，当我们为他人所从事的工作鼓励他们，让他们为之骄傲时，他们会显出多么大的兴趣！反之也一样，当我们在我们的工作中受到鼓舞，为我们的工作感到骄傲和自豪时，我们也会发挥出巨大的潜能。

效率工作制的创始人泰勒就常常告诉他的下属们，他们做的事情是最重要的，对整个大局的发展有着重要的意义。“只要你能让一个人敬仰你，你也表示十分钦佩他的某些才能，你就可以轻而易举地指挥他。”同样，西部电力公司的经理伯隆也是一个十分懂得激起他人自尊心的高手。一个雇员说，伯隆能让人感觉到他对他们的期望是多么殷切，他们所做的一切是多么重要。

有一次，一位管理专家对制止罢工者查尔斯谈起一个主管，他说，一开始的时候，那个主管简直不知道怎样才能纠正一个严重的错误。后来，他用了一个简单而巧妙的方法就取得了成效，即让每个与之有关的雇员都感受到自己对于这个问题是十分重要的。

他是一家纸厂的主管，他的产品中水分过多，因为这个原因他吃不香睡不好，懊恼不已。

他用了各种各样的方法，想找出造成这种现象的原因，加以补救，可是都归于失败，他的所有方法都没有起到任何效果。后来他灵机一动，给每位员工发了一张普通的表格，让他们把第二天所出纸张混合物中的成分检验结果写下来，竟然很快就找出了原因，进而得到了改进的方法。

他发给雇员们一张表格来解决问题，让雇员们感到自己是这个工厂的主人翁，自己的位置也很重要，也可以参与解决工厂的难题，这样最终形成了众人拾柴火焰高的效果，因而问题很快迎刃而解了。

其实和这位主管一样，很多很多卓越的人士都是“激发别人自尊心”的高手，因而他们也获得了众人的帮助，赢得了自己辉煌的人生。所谓“一个好汉三个帮”，“得民心者得天下”等等说的就是这个道理。丹尼尔·古亨汗是铜矿大王。他能让办公室里的每个人都有自尊自重的意识。他说：“在整个组织中，办公室人员应该与其他成员一样受到同等的尊重。如果一个工作人员来给你送信、报纸，或者因为其他事情来到你的身边，你绝不能让他在一边干等着，因为他和我一样，时间都是很宝贵的。”

最后FBI用一个比喻来说明“激发别人的自尊心”的重要性和巨大价值。即有人尝试过，连续6个昼夜不吃任何东西。其实那样做并不困难，到第6天时，似乎还不如第2天感到饥饿。可是我们知道，

如果有人连续6天不让他的家人或者职员吃东西，那就是犯罪了。可是他们会6天、6星期甚至6年都不给他们的家人或职员所渴望的食物一样的赞美与尊重。所以，我们都应该诚于嘉许、宽于称道，让自己的下属或支持者充满自信。这样的话，他们一定会个个乐意做你忠实的拥护者。

FBI教你会用善意的幽默

幽默是一种人际交往的催化剂，从心理学上来说，幽默是一种强势心态，拥有幽默气质的人，他的心态一定是很健康的。在美国，你可以说一个人懒惰，说一个人笨蛋，但你如果说一个人没有幽默感，那一定会激起他们极大的反应，因为在美国人看来，一个人没有幽默感，那就无异于做人的失败，在他们的心里，缺乏幽默感是做人最失败的一件事。事实上心理学家也研究表明，幽默对促进人际交往中的心理健康具有十分重要的作用，幽默可以使人的心理处于积极的亢奋状态，幽默的人，往往都是很长寿的。

FBI在审理案件的过程中，“幽默攻势”往往成为杀手锏。一般来说，审讯犯罪嫌疑人要用严肃的态度和严厉的语气，但长时间处于这样的对话状态，容易造成逆反效果，这个时候，不经意间来个幽默的问话，往往能博得受讯人的好感，谈话状态也一下子轻松了下来。受讯者的神经一放松，就容易在心理上配合FBI的工作，这样案情就会获得极大进展。幽默这种谈话状态不但代表着对受讯人人格的尊重，也代表着幽默者的智慧，因而是FBI心理操控术中画龙点睛的一招。

善意的幽默这种心理攻势，不但FBI人员在审讯工作中运用很有效，在我们平时的生活中更是有广泛的用武之地。

美国的布劳德是芝加哥州的一位政界名人，有一次他在拜访林肯总统时，曾经陷入十分尴尬的境地。

他们正在交谈时，一队士兵正站在白宫门前等着总统出来训话。

林肯请布劳德和他一块儿出去，并继续亲切地和他说着话。但是，当他们走回到回廊时，一些士兵因为反对布劳德而一起欢呼起来。这时，一位副官请布劳德向后退几步，林肯立刻说道：“知道吗？他怕士兵们分不清哪个是总统。”

林肯用善意的幽默解了布劳德的围。他自己只是开了自己一个小玩笑而已，就把布劳德的一场心理震荡给化解了。

人们都知道，幽默的价值在于可以让人身心放松，从而赢得他人的好感。与林肯一样，许多大人物都很擅长运用幽默，幽默已经是他们公认的驾驭他人的方法之一了。

当然FBI强调，如果想学会这一心理博弈术，就要牢记这一事实：幽默是一把双刃剑，既能使人欢笑，也可以攻击他人。从美国驻意大利大使馆馆长弗莱彻的生平中，我们就可以找到一个显著的例子。弗莱彻就很好地运用了幽默这一画龙点睛的心理操控术，不但使一大群人拥护他，取得了外交上的胜利，而且还适度地惩罚了一个人，并最终让那个人也成为了自己的朋友。

那是在战争年代。前任美国驻智利大使被撤回，为了避免战争的爆发，上级派遣弗莱彻为美国驻智利大使。

但是这个时候，有一位妒忌弗莱彻的老朋友，这个人是一位巴西大使，带着他到当地一家有名的俱乐部，并把他介绍给俱乐部的老板。这位智利的著名人士没有任何诚意地和弗莱彻握手，态度显得十分傲慢，但是弗莱彻控制住了自己的情绪。这位老板接着说：“如果弗莱彻以私人身份来智利的话，我非常欢迎，但以美国的身份来到这儿，我就不喜欢了！”这个人不知道弗莱彻会说西班牙语，又用西班牙语对他朋友说：“美国产的东西，连根鞋带我都不屑于去买！”

刚开始的时候，弗莱彻一句话都没有说，强忍着自己的情绪。而现在，他终于有了机会，他用西班牙语对众人说：“诸位，我觉得自己失败了。这个世道，改善两国之间的贸易关系就是最大的外交目的，但是现在看来我又能做什么呢？我到这儿第一天，就看见鞋带在这儿已经没市场了。”

其他人听到弗莱彻用西班牙语说话就很惊诧了，而弗莱彻说话又这么幽默，他们就哈哈大笑起来，同时表示十分欢迎弗莱彻参加俱乐部的活动。

后来没多久，那个侮辱过美国的人成了美国最好的朋友和支持者之一，在圣地亚哥的富商们控制之下的智利政府也很给弗莱彻面子，很遵从他的意见。很快，双方的所有分歧就完全解除了。

从这儿我们可以看到，幽默语言的魅力之大，不但可以赢得支

持，还可以化敌为友。弗莱彻让这些人为了他们同胞的错误而开心地欢笑，通过嘲弄一个人，他获得了众人的欢迎，那个人后来成为他的朋友，显然不光是他觉得弗莱彻的话很好笑，同时也因为弗莱彻变相地惩罚了他，使他意识到了自己的失礼。

幽默的作用之大是人们公认的。弗特莫尔在任美国芝加哥第一银行行长时，总是对媒体记者说：“为了增进两个人的感情，我总是讲一些笑话，开点小玩笑。我不知道还有什么方法比这种方式更能让两个人亲亲热热的。”而有人也曾经说：“作为美国政界名人的克利夫兰总是以闲话作为内阁会议的开场白，然后才渐渐切入正题。每名内阁成员都有其独特的幽默感，多少都能开点玩笑。”现任美国驻英国大使道斯在做副总统时，也是一个幽默的人，总会成为最能缓和气氛的人。在他还是银行家时，也总会在沉闷的业务会议里说点笑话，以调节气氛。

FBI认为，其实无论人们从事何种职业，如果能恰如其分地运用幽默，就能帮助他在人际交往中将各面关系都处理得很到位。纽约地铁总督梅里特说：“一个和蔼、敏捷、善于说笑的人在拥挤的月台上比10个手执警棍的警察还要管用，而且这种幽默也会很容易地感染他人。我的一个同事能用滑稽的声音对乘客说：‘里面有很多地方啊！向前跑啊！’结果总能把车子装得满满的。车里的地方越小，那种情形也就越有意思，而乘客也会笑着听他的话。”

当然，幽默虽然是一种很好的心理博弈术，但要恰当地运用幽默还要注意一些问题，就是先要问问自己，我们要取笑谁？这样做

会有什么后果？这是一个很重要的问题，否则幽默就会适得其反了。

幽默在带给人欢笑的同时，也可能会给对方带来痛苦。当人们嬉笑时，一定是在取笑什么东西，或是取笑人。小孩看见他人在冰上跌倒时总会笑个不停；我们看见漫画家丑化总统时也会忍不住笑。只要笑了，就必然有笑柄。人们发笑时是觉得那个笑柄无形中可以抬高自己，让他们有一种优越感，所以，他们就有点洋洋得意了。

美国政界名人柯立芝的政治同伴洛奇就从来都不了解这个道理。有人曾评价说，这是他一生中一个“小小的悲剧”。和柯立芝一样，洛奇觉得在大学演讲时开他人玩笑很容易让他人反感，可他在实际行动中却记不住。有一次，他的演讲因此而被迫中止，洛奇这种明知故犯的行为给他带来了许多麻烦。就是因为他的这个毛病，使得许多人都十分憎恶他。

值得一提的是，以过分“自尊”的人作为笑柄是对其最巧妙的攻击，反语、讽刺、讥笑都是十分有效的武器。聪明人会用这些武器去对付冒犯他的人，打击他们的敌人。不过，有一种幽默方式无论怎样几乎都能获得人们的好感，那就是自嘲的幽默方法。前面的例子中林肯用的就是这种方法，这是一种很高明的方法。自嘲往往能使他人愉悦。聪明的大人物们一般很爱用这种手段，取笑自己肯定不会出什么事。当他人取笑我们时，我们也和他人一样大笑，也能收到同样的效果。

总之幽默是一种非常有效的获得别人支持和好感的心理攻略，

如果你能激发他人的幽默意识，就可以让他们更有自信，使他们快乐而博得他们的好感。幽默需要素养，也需要技巧。这个技巧就是一定要开善意的玩笑。大人物们开的玩笑能为被取笑的人着想，所以能引起人们的好感。他们十分小心，决不会开过分的玩笑，伤害他人的感情。善意的幽默让人高兴，进而缓解紧张的局面，让自己走向成功的大道。

故意犯点小错可降低对方警戒心

FBI认为，从人的隐性心理来看，人们总是倾向于自我的价值得到保护和尊重，不受贬低和伤害。因此，与太过优秀和完美的人交往，往往会给人带来一种莫名的压力。更为糟糕的是，很多表现完美的人本身就是一个具有高度完美主义倾向的人，他们对周围的人和事物很挑剔，这样往往会让人觉得他们有些“高处不胜寒”。

固然，跟具有非凡才华的人交往，我们可以学到许多知识和经验，我们会感到自我价值的提升。但是，当一个人的才华与我们相差很大，让我们感到遥不可及的时候，这种差距就会变成一种压力，促使我们敬而远之。因为与这些人交往总是衬托出我们自己的无能和低劣，使我们感到自我价值无法实现。也就是说，一个人的才华和能力在我们可以接受的心理限度内，会增加他的魅力，可当它超过一定限度的时候，就会引起我们的拒绝或逃避。

因此，与“完人”比起来，偶尔犯点小错误的人更受欢迎。决定人际吸引力的因素就是这样复杂，有非凡能力的人会使感到不可接近，反而是偶尔犯点小错误的人与普通人的距离更近，因为他们让我们感到一种真实性，这种真实性往往可以滋生人心理上的认

同感和安全感。这在心理学上就叫“犯错误效应”。

为此，社会心理学家阿伦森设计了一个巧妙的实验：

阿伦森让所有参加实验的人员同时听一段录音，录音的内容是四位选手在一次竞争激烈的演讲会上的演讲。在这四位选手中，有两位是才能出众、水平几乎不相上下的选手；而另两位是才能平庸、水平一般的选手。根据心理学家事先的安排，才能出众和才能平庸的两组选手中各有一位不小心打翻了桌上的水杯。听完录音后，阿伦森要求所有参加实验的人排列一下对这四位选手的喜欢程度：才能出众，没有打翻水杯的人；才能出众，不小心打翻了水杯的人；才能平庸，没有打翻水杯的人；才能平庸，不小心打翻了水杯的人。

通过对所有参加实验的人员答案的统计和分析，阿伦森发现：最受喜欢的并不是能力出众而且没有犯错误的人，而是那位能力出众同时犯了错误的人。与他相比，能力出众而且未犯错误的人排在了第二位。这就是有名的“犯错误效应”的来源。

实验如此，事实也是如此，只有把自己置于低处的人，才有可能取得最后的成功。

许多人之所以不会驾驭他人，其真正的困难就是过于自负，老认为自己是伟大的。过于抬高“自我”，而没有满足他人的“自我”。其实有时候我们犯点小错误，并不可怕，更不会影响我们的形象。

在职场上，我们随处可见，有些老板在对待下属时不愿意牺牲自己的一点点权威，致使下属无法展开工作。而很多看起来前程光

明的青年也一样，由于过于追求工作环境的完美主义，导致自己迟迟找不到工作或频繁跳槽。而导致这些原因产生的深层心理根源就是：我们一直有一种感觉隐藏在我们意识深处，那就是我们总以为自己在某些地方比其他人更聪明。但是我们要想与人相处好，就要善于放下自己的“架子”，甚至犯点小错误，拉近和他人的距离。不让别人在我们面前有自卑感，这就是人际交往艺术的第一步。我们必须要小心维护那些想与我们保持友谊的人的自尊心。在他们面前，我们不能认为自己超凡脱俗，比其他人更重要。我们要谨记，只要我们有一丝自大的心理，无论我们是否在言行之中表现出来，它都能时刻通过我们的内心而影响我们的行为。因此必须要把自己“放低”，不要怕犯错误。

FBI认为，一个人之所以心理压力大，不愿意犯一点点小错误，主要是基于“完美主义”倾向。有“完美主义”倾向的人对自己的要求很高，希望自己在各方面都能表现得优异和突出，最害怕的就是别人看到自己的缺点或是给予自己负面的评价，这叫做“不完美焦虑”。“不完美焦虑”产生的根源是对被别人评价为不完美的畏惧感。这种对于不完美的畏惧，迫使“完人”不断去追求完美。当一个人对来自他人的评价过度敏感，会体验到高度的压力，于是他们就会出现做事过于谨慎、害怕出错、过分在意细节和讲求计划性。同时，为了避免失败，他们将目标和标准定得远远高出自己的实际能力。

另一方面，有完美主义倾向的人，在评价他人的时候也会有着

很苛刻的标准。这就会表现为对别人的品德和行为吹毛求疵，不允许别人犯错误，喜欢横加指责别人的不足之处。而且越是与其关系密切的人，就会受到越多的指责。这是因为当一个人将别人纳入自我的概念时，便以对待自己的方式来对别人苛求完美，对其不完美之处过分在意，这在心理学上叫做“同族互憎”。

由此看来，一个人过于追求完美和优秀会给别人带来心理压力，因此，在与人交往的过程中，我们不妨通过犯一些小错误的方法，来化解别人的不安，拉近彼此之间的距离。

满足对方的个性化需求

如今是一个讲究个性的年代，而美国又是一个以个性著称的社会。FBI人员在办案、审讯的过程中，发现人的欲求各不相同，每个人都有自己特殊的一些心理偏好。世界上没有两片完全相同的树叶，同样，世界上也没有两个完全相同的人。因此在与他人交往的过程中，我们就要注意满足对方的个性化需求。满足了对方的个性化需求之后，我们往往会收到意想不到的效果。

FBI人员在审讯犯罪嫌疑人的过程中，就十分注意有针对性的审讯方式，他们会提前研究一下被审讯人的资料，判断他的性格，如果是个性子，他们就会用干脆的语言，如果是个性子，他们会放低声音，语气柔和一些，如果是女性，他们会更加注意对方的心理承受能力，总之对不同身份、不同层次、不同职业的受审讯人，他们会做出不同的调整，尽量满足对方个性化的心理需求，这其实就是他们破案率一直居高不下的密码之一。

FBI心理研究人员提醒人们，人际交往中，有一点必须要牢记：人的欲望是多种多样的。每个人真正的欲望往往都是十分个性化的。聪明的人总会十分努力地去探知他人的特殊需求，不管多么细微的事

情他们都会给予关注。因此，他们在和人相处的时候，总是能很好地做到“对症下药”，因而人生的一个个问题都能“药到病除”。

然而，在平常的工作和生活中，有多少人能注意一下自己的领导或者朋友及家人那些看似微小的期望呢？有谁会将自己的心思放在他们身上，以实际行动去迎合他们的想法呢？我们必须明白，若要深刻地影响他人，就要做到从他人最细微的需求出发。他人的希望、问题、需要都是他的兴趣里最现实的部分。无论这些东西是怎样显示出来的，我们都必须最先注意这些东西。

如果我们这样做了，通过这些小事，我们既可以使他人的自尊心得到满足，赢得他人的友谊与支持。

小奥福利只是一个办公室的小工，他希望能向纽约银行行长推销一些公债券。

这个18岁的新英格兰穷牧师的儿子刚从飞利浦斯学院毕业，正处于个人事业的起步阶段。3年后，他就成了百万富翁。而在此时，奥福利还只是个勤杂工，替一个商人干点杂活，挣着一星期一块半的工资。他的老板觉得他是一个十分可爱的少年，就让他去销售铁路公债券。因此，他希望能与纽约银行行长摩西·泰勒说几句话，他知道泰勒对铁路很有兴趣。可是他怎样做才能引起这位银行行长的注意呢？

据日后功成名就的奥福利回忆：“在我走到他的办公桌前时，他正烦躁地对一个饶舌的人说：‘说正题！说正题！’不一会儿，他就

摇了摇头，把那个人赶出去了。接着，他向我点头，示意我过去。

我把公债券放到他的办公桌上说：‘97。’

他很奇怪地看了我一眼，拿过他的支票簿问：‘你的老板叫什么名字？’

‘伯兰克先生。’

签好支票后，他又问：‘伯兰克先生给你多少回扣？’

‘0.25%。’

‘太少了，你管他要1%的回扣，如果他不付给你，我就替他付。’”

就这样，奥福利成功地把公债券卖掉了。同时，他也成功地使行长注意到了他，为赢得这位大人物的友谊奠定了坚实的基础，这可是比卖掉公债券更为重要的收获啊！

凭借灵动的目光，奥福利看出泰勒有个很小但也很强烈的个性：他喜欢人们使用简洁的语言，极度讨厌那些不必要的繁文缛节。因此，在之后与泰勒交往的过程中，奥福利就一直用简洁的方式应对他，从不说一句废话，这让泰勒感到很愉悦，很愿意和他交往。后来，泰勒继续买奥福利的公债券，还在其他事情上给了他不小的帮助。

聪明人一眼就可以看出，奥福利之所以能够马到成功，是因为他早就懂得了满足对方个性化的心理需求的重要性，他从最细微的细节去迎合了他人的心理。

其实在人际交往中，人们应该特别注意的就是人的欲望各不相同。普遍的欲求，如食欲、性欲等等都应该受到尊重，这个道理是人所共知的。但是，在每个人身上，这种共同的欲求又会以各种特殊形式表现出来。因此，我们绝对不能用一个相同的方法应付两个人。否则的话，我们会碰钉子。

费森是一名矿业工程师，他30岁时就当上了液体碳酸公司的经理，40岁以前就成了千万富豪。他曾很风趣地说过：“如果你想用同样的方法训练人们，让每个人都对吃热橄榄乐此不疲，那么，是没有什么好结果的。人生而不同，必须有针对性才行。一种方法对一个人可能有效，然而，用在另一个人身上，也许就无效了。因此，你必须知道何时做事是适当的时机，怎样才能有效地达到自己的目的。”

为了阐明这个道理，他讲了一个老板的故事。这个老板是他的朋友，但是因为他没有在适当的时候做出适当的事，结果使得一位骨干员工离自己而去。

有一天，一家公司想请这位骨干员工去他们公司工作，可是这名骨干员工并不想跳槽，因此，他想找自己的老板商量一下。可这位老板对他说，他在公司发展得很好，他应该感到满足才对。在这点上，老板根本不理解这位员工的心情。这位雇员年富力强、才华横溢，又想干出一番事业，他怎么可能满足现状呢？因此，他马上辞职走人了。

这位老板猜对了百分之五十，是的，这位骨干员工确实不想

走，而且也没有让老板马上给他升职的意思。可老板太性急了，没有稍微分析一下员工的心理，又在关键时刻说出了不恰当的话，反而把事情搞砸了。

他认为只要安慰一下这个骨干员工就可以了，其实不然，寻求安慰只是个非常普遍的需求，而这个骨干员工真正的个性化需求是想要一个发展的机会，施展自己的抱负，开创自己的未来。因此他需要老板对他的前景予以承诺和描述，但这位老板却没有。本来，老板只需要在谈话中随意地探他的口风就能知道他真正想要的是什么，然后再想办法满足他的欲求。可是他连这点心思都不愿付出，结果流失了公司里的一股强有力的力量。

从以上种种正反面的例子中我们可以看出，和他人在往来的时候，首先要探知对方真正的欲求，特别是要搞明白那些与我们密切相关的人的欲求。我们若要让他人心甘情愿帮助我们，就要满足对方的个性化需求。我们要清楚他人对事情抱着怎样的态度，然后想方设法去迎合他，这样，我们也就能做成一件事情了。

第六章 FBI掌握的性格密码：性格决定命运

FBI掌握的笔迹传递的人的性格特征

我们常说文如其人，其实字也如其人，一个人的性格特征完全可以通过他的字体特征表现出来，一个人有什么样的字，就有什么样的性格，字体和性格之间存在着对应关系。心理不同，在写字时候的笔画速度、长短、力度等等就不同，因此字体可以看做是人的一个心理符号。一个人的字大开大合，奔放热烈，这与其大度激情的性格特征是分不开的。相反，一个谨小慎微、小心翼翼的人，他写的字一般不会超出纸张的行距。不但如此，FBI还可以用笔迹来侦破案件。

美国洛杉矶曾发生过一起支票诈骗案，轰动了整个洛杉矶乃至美国，因为犯罪嫌疑人通过伪造笔迹的方式获取了高达3亿美元的巨额钱款，而这些钱款和这名犯罪嫌疑人也消失在了人们的视野中。究竟巨额钱款和犯罪嫌疑人到哪里去了？带着这样的疑问和公众的

关注目光，FBI对犯罪嫌疑人和钱款展开了调查。工作是艰难的，充满了考验，由于犯罪嫌疑人没有留下任何线索，所以调查起来无从下手。但是FBI人员还是向总部立下了军令状，保证一个月内抓获犯罪嫌疑人。FBI人员首先到美国各大银行开始大规模调查支票单据，想从中得到有价值的信息，可是他们并没有如愿以偿，这些单据浩如烟海，从中提取不出什么。但是FBI人员并没有失去信心，他们相信一定能够找到犯罪嫌疑人的蛛丝马迹。时间一天天在过去，离破案的最后时间只有不到一星期了！

这天FBI人员像往常一样蹲守在银行观察在这里进进出出的人们，忽然一位戴着黑色帽子、咖啡色墨镜，身穿黑色大衣的男子闯进FBI人员的视野中，这名男子个头不太高，身材适中，FBI人员观察到他行色匆匆，以很快的速度走到银行柜台前办理取款业务。当银行业务员要求他在取款人处签名的时候，这名黑衣男子拿起笔慌乱地签上了自己的名字，FBI人员发现这名黑衣男子在签字的时候手在发抖，他用左手按住发抖的右手，并且笔迹非常潦草。这些信息引起了FBI人员的注意，于是他们加强了调查力度，派出专员跟踪调查这名黑衣男子。

他们跟踪这名黑衣男子进入到一家珠宝店，这名黑衣男子把刚才从银行取来的钱款全部用来购买价格昂贵的珠宝首饰，在签单的时候，他的笔迹仍然潦草得像枯树枝一样，FBI人员判断这名黑衣男子肯定和支票诈骗案件有一定的关联。当FBI人员把这名黑衣男子带回去审讯的时候，他表现得非常镇定，并且一再声称他和支票诈骗

案件无关。这时，FBI人员拿出纸和笔让他写下自己的名字。黑衣男子没有料想到，他愣了一下马上在纸上一笔一划地写出了自己的名字，可是在写的过程中由于内心的恐惧他的手还在微微发抖。在FBI人员进一步的审讯中，这名黑衣男子的心理防线终于被攻破，他承认了自己就是震惊洛杉矶乃至美国的支票诈骗案主犯。

就这样，FBI人员通过笔迹成功地破获了一起震惊全美国的支票诈骗案，通过多年对笔迹的洞察，FBI人员掌握了一套根据笔迹判断人的性情特征的方案，以让更多的人了解通过笔迹看出一个人内心世界的变化情况。具体情况如下：

一、豪放、工整型

笔迹豪放且字迹工整的人他们心里蕴藏了无限的创作天赋与灵感，他们通过这些天赋能很快实现自己的理想，如果他们转身投入科研行业，那么一定会成为有所建树的科学人才，虽然在科研的过程中会遭遇一些挫折，但这并不妨碍他们进取的决心，他们会为了自己的事业献身一切。这样的人有孩子般纯真的理想和欲望，当他们对一种新事物发生兴趣的时候，他们会尽可能地了解这些新奇事物。他们在了解这些新奇事物的时候不会盲目追求，而是选择那些有意义的去追求。这样的人为了自己的事业可以做到竭尽全力，全情付出，他们平常苦心经营着自己的事业，但工作之外还能在家

庭中尽到自己的义务。这样的人是有责任心的人，也是脚踏实地的人。这种性格铸就了他们永远不会对某件事情钻牛角尖，更不会踏入歧途。他们对艺术的追求与生俱来，但他们的思维方式比较保守，那些社会上的非主流文化是他们所不能接受的，这样的人非常懂礼貌，虽然他们对那些非主流文化表现出不认可的态度，但是他们会用沉默的方式来表达自己对这些文化的看法。

二、体小、有力型

笔迹占据的位置非常小，但是字体却非常有力的，这些人具有很大的容忍度，当然他们的容忍也是有限度的，超出他们能容忍的限度时，他们会爆发出内心的狂躁情绪。但是这种情况是很少出现的，他们一直都会表现出很理性的头脑。大多数情况下当他们遭遇到冲突的时候，都会选择用容忍的方式来解决，在朋友看来，他们的这种性格似乎有些懦弱，但他们却对朋友的话不过于放在心上，继续保持自己容忍的本色。

FBI认为，他们看上去柔弱的外表背后其实有着强大的内心。他们认为，容忍的态度是成为领袖人物所必备的素质，如果在追求成功的过程中失去了容忍的态度，那么过不了多久，就会因为不能容忍而失去了成功的机会。

三、求新、无力型

笔迹追求创新，但是字体无力的人，FBI认为这种人满脑子都是奇异的想法和创意。他们习惯于用自己的想法来处理问题。他们在工作能忍受各种规章制度，并能很快适应这些制度。他们觉得越是艰苦的工作环境越能激励人奋发图强，于是他们总是能够把艰苦的工作环境看做自己的工作动力，使自己在这些艰苦的工作环境中取得好成绩。他们一直把艰苦的工作环境当做磨练自己的动力。此时他们在等待时间，等磨练好了以后，才能为以后的发展打下良好的基础。而成功对于他们来说是遥遥无期的，因为这种人不是一个积极处理事情的人。

四、工整、标准型

字迹非常工整，严格按照书写标准写字的人，他们拘谨谨慎，不善于和别人开玩笑。这样的人做事非常小心谨慎，在追求事业或财富的道路上总是保持一种非常谨慎的态度，并把这种态度保持在生活中。这样的人个性率直，喜欢把每件事都做好，但是当他们真正去面对一件事情的时候，却又没有忍受的定力，他们会一会儿顾及这边，一会儿顾及那边，结果两头都耽搁了，最终一件事情都没有做好。他们在做事情的时候耐心总是显得不够，导致他们不能把一件事做得很好。这样的人头脑非常灵活，具有快速解决问题的能力，当发生一件

事情的时候，他们在第一时间就能分析出其中的问题在哪里，并采取相应的方法来搞定，这也是这样的人走向成功的显著的特性。白手起家是这些人的常态，他们有时候就是没有别人的帮助也能比较快速将财富赚到，这得益于他们聪明的头脑。他们比较乐于助人，不会轻易拒绝别人的要求，他们也对困难有很强的抵抗力。在追求成功的道路上，他们以勇气的招牌，挺着胸膛大踏步往前走。

五、分明、字密型

字迹笔划分明，字与字之间的间隔十分小的人。FBI指出，这些人比较乐观，他们认为世间充满美好，那些邪恶的观念在他们的头脑中是没有多大分量的。他们相信世界的和平也相信人性的善良，在他们看来，世间一切事物都具有某种特殊的联系，这些联系内在的本质都是具有善良与朴实。但是这些人有的时候判断会失灵，他们会把内心邪恶的人看错。由于这些人具有善良的本性，无法区分出好人与坏人，所以，他们往往是吃亏者。这些人对艺术的追求是无止境的，他们会穿上在常人眼中看似怪异的服饰，而这些服饰只是他们追求艺术的表现形式，他们不会感到害羞和紧张，因为他们会为了自己心中的艺术而奋不顾身。他们也会追求很高的生活品质，他们不很看重奢华的东西，但他们崇尚简约而不简单的生活理念。在他们看来，简约是他们最理想的一种生活态度，这种态度能促进他们的发展。

六、个性、艺术性

个性与艺术性是这类人的最大特点。现实中他们一般都具有靓丽时尚的外貌，他们这种迷人的特质能得到其他人的爱戴，也更加容易和人交朋友。他们非常喜欢装扮自己，他们不会把自己装扮得很浓烈，他们喜欢淡妆。他们非常爱说话，有时接近于唠叨，不过这些只针对他们熟悉的人，他们也非常喜欢和朋友开玩笑，在公共场所他们也会大声地和朋友们喧闹。

他们拥有充沛的精力，也拥有超强的上进心，非常希望通过自己的努力实现自己的理想。他们对贫穷持有一种厌恶的态度，但他们还是努力使自己不要和贫穷对立起来。以自我为中心是他们言行举止的特点，他们和别人交流的时候会激动地打断别人的话，虽然他们这种行为有些粗鲁，但他们出于真诚，所以也不会影响和别人的交往。他们很有爱心，即使是自己利益受到损害的时候，他们还是会尽力帮助别人。他们讨厌失败，会想尽办法把失败带来的损害降低到最小程度。

有什么样的习惯，就有什么样的性格

我们常说习惯决定性格，性格决定命运，说的就是习惯对人的性格的反映作用。FBI认为，我们在生活中会流露出一些感情和思想，在这个过程中无论是有意还是无心的，都会通过一定的方式表现出来，这些方式会在日积月累中形成一定的模式，而这就是习惯，习惯可以真实地反映出一个人性格的特征和内心世界的变化情况，为更好地分析与研究出一个人的性格特征和真实面目提供研究依据。

1. 购物习惯能折射出一个人的性格和心理特征：

① 喜欢购物型

喜欢购物的人在日常生活中穿着非常得体，总给人留下有素养的感觉，他们谈吐优雅，受到大家的喜爱。虽然他们在生活中能给人留下不错的印象，但有时候却不够理性。当他们喜欢上自己并不需要的物品的时候，他们很有可能被商家的广告忽悠，最终做出十分不理性的购物行为。这类人中的女性超级喜欢谈论别人的服饰，也愿意和别人分享自己的穿衣经验。她们十分在意别人对她所穿衣服的评价。当别人对她所穿衣服不停地赞誉的时候，他们的幸福指数会非常高，当别人对他们的衣服指指点点的时候，他们马上就躲

避话题，很生气地走向一边。但是这样的人不喜欢偷懒，他们几乎每天都在上班之前来到公司。他们在工作中会适当地休息，知道在什么时候休息、什么时候工作。他们在工作中处处争先，并努力做公司的精英。这样的人在社交中表现得非常活跃，他们会热情地请朋友或同事参加生日聚会，用颇具说服力的语言来感染在场的每一位人。

② 天生购物欲旺，不达目的不罢休型

“购物狂综合症”是FBI对这种人的一种恰当称呼。这类人是自我意识特别强的一种人，在购物的过程中他们会把看到的任何一件好的物品收入囊中。他们在与别人谈话的过程中，总会把自己放在第一位，不厌其烦地告诉别人自己怎么怎么优秀。他们很少有耐心听取别人说话，当别人在说话的时候他们会打断别人的谈话，让别人顺着自己的思路去思考问题。他们虽然口是心非，但还是能通过一些语言来感染一些人。他们相信别人，会非常留意和关切那些对他们有帮助的人。他们的手脚非常灵活，会自己解决生活中的很多实际问题，并且他们善于思考。在更多的时间里，甚至他们的思考时间要比动手时间长。他们认为，只有具有良好的理论知识以后，才能有助于提高自己的实践水平。但他们在购物的过程中却不会花时间思考，正因为缺少对自己需求的思考，才使他们在购物过程中极度缺乏理性，从而养成了大把花钱的习惯。他们的权利欲也非常强，当他们有权有势的时候，会利用这些东西来满足自己更大的购物欲望。当然，这也就是他们致命的弱点。这样的人非常注重自己

在社会中的地位，他们十分喜欢成功带来的愉悦之情。

2. 礼物选择突显人的个性：

① 选择形状怪异礼物的人

这样的人无疑在给别人送礼物的时候会给对方留下很深的印象，他们会根据别人的性格特征和喜好来送一些奇形怪状的礼物。无疑，他们信心十足，具有很好的天赋，然而他们有个最大的敌人，就是他们自己，尤其在实现理想的过程中更是这样。这些人喜欢挑战，众所周知，人是环境的动物，但他们却偏要挑战这个理论，他们认为环境只能够改变人的外在，而不能够改变人的本质。当他们向别人送礼物的时候，会表现得和别人都不一样，他们会用自己的睿智来向人们证明惟有他们才是世界上最聪明、最有个性的人。通常，这样的人如果不喜欢某件礼物的话，会表现出强烈的抵触心理，所有人都不要试图劝说他们改变对那件礼物的态度，因为这是徒劳。这样的人在送别人礼物的时候十分爱好打趣逗笑，他们擅长讲笑话，尤其会在这个时刻把笑话讲得活色生香，而且会配合大量的肢体动作，营造出众人捧腹大笑的效果。这样的人凭借讲笑话的能力为自己赢得了非常多的掌声，这些掌声对他们来说十分重要，因为在他们看来，对礼物的赞美就等同于对他们的肯定与认可，这会让他们更加有信心和动力。

② 选择食品做礼物之人

民以食为天，这样的人很会享受生活，在日常生活中的表现往往令人赞许，他们是行为的发出者，也具有强大的执行力去完成一

些计划。在工作中当老板下达工作命令以后，他们就积极和老板进行沟通，然后就去搞定这项任务，即使遇到一些艰难坎坷，他们也会采取迎难而上的态度。在和异性交往的时候，他们总是十分小心，甚至可以用小心翼翼来形容，他们从不跨越道德底线，也不越雷池一步，他们还会与那些触犯他们道德底线的人进行抗争。这样的人一般都有很好的人际关系，他们的朋友都愿意帮助他们，他们表现随和，容易和人打成一片。他们有着非常强的理解能力，头脑里也具有丰富的想象力，甚至不少想法显得有些“黑色幽默”。自负有些时候是他们最明显的性格特征，这样的時候他们不能接受别人善意的劝告，尤其是在人多的时候更是拉不下面子，显然这是他们的虚荣心在作祟，而这也往往是容易导致他们失败的地方。他们认为在人多的时候才能体现出自己的价值，他们有很强的表现欲，因而他们很容易成为人们热议的焦点人物，而这也是这些人理想中的状态。

③ 选择传统手工艺品做礼物之人

FBI分析得出，这类人很希望在生活中得到更多的支持与肯定，也希望人们能明白他们在社会生活中扮演的角色。他们具有很强的心理承受能力，一般的打击奈何他们不得，即使在有些事情上失败了，他们也会马上爬起来继续抬头挺胸上路。他们表现欲也比较强，一开始的时候会表现出所有的才能，在成长的过程中会很顺从，这是他们的本性之一，他们不叛逆，他们的所有行为活动都不会超出寻常的规律。如果是下属的话，这些人一开始会将老板的

话牢牢铭记在心，在他们的意识里，老板或领导的话永远是没有错的。但是随着他们的不断成长和智慧的累积，这些人就不会再继续盲目相信领导和上级说的话，而是开始有选择性地听取不断增加的对社会生活的认识促使他们不断地成长，开始具备判断事情的能力，所以这些下属能很快成长起来。

这类人总是能够默默忍受在追求过程中带来的孤独与寂寞，他们具有牺牲精神，给人的印象始终是高贵而安详的。他们不注意自己的外表，他们以内心的美来衡量一个人。他们在对一件事情采取行动之前会仔细研究，把可能要出现的问题在脑海里过一遍之后才开始行动。他们不是时尚的拥护者，其实他们对时尚没什么兴趣，他们更喜欢自己动手制作一些东西，他们是纯手工制作的崇尚者，这是他们的兴趣爱好所在。他们认为只有纯手工制作才能体现出该物品的价值，在给别人带来惊喜的同时，也显示出自己送礼的品位。

3. 结账态度可以洞察人性：

① 亲自结账者

事无巨细，身体力行是这些人的特色，无疑，他们属于做事认真、对工作负责的一群人。这类人在生活和工作中有很高的热情，他们一旦忙碌起来就非常兴奋，这种兴奋状态让他们忘了什么叫疲倦。尽管工作任务量不小，但他们会激发出更大的潜能，不但不会影响到工作的进度，还会以更加饱满的精神状态投入到工作中去。在周围人眼里，他们是不打一点折扣的工作狂，永远富有精力与热情是他们的招牌面貌。这类人都具有优雅的绅士风度，这与他们长

时间在社会交往中的表现有很大关系。

除了工作之外，对家人和朋友的关心也是这类人很重要的活动。在他们的观念中，家人和朋友是他们最大的财富，也是他们一辈子要珍惜关心的人。他们会经常注意家人和朋友的身体状况，甚至每隔一段时间就会拉他们去做体检。在饮食上这类人也会精心为家人操心打点，当他们为家人和朋友付出关心的时候，会把一切工作都抛之脑后，全身心投入到对家人和朋友的关心上面。在他们的观念里，钱财相对于家人与朋友对自己的重要程度而言，两者是不能相比的，没有任何可比的价值。他们坚信自己能做生活的主宰者而不是被生活挟裹的追随者，不会为了一时的物质利益而耽误与家人和朋友的感情与友谊。

② 由人代劳者

不计较是这类人的最大特色，他们在和别人交往的时候不会计较个人的得失，他们是那种只求付出而不求回报的人，为朋友他们可以牺牲自己的精力与时间，当然在这个过程中可能会忽视了自己的一些事情。在他们的观念里，帮助别人才能体现自己的价值。当别人以语言或者物质对他们的帮忙表示回报的时候，这些人大多会微笑拒绝。这类人天生就很聪明，有着很强的说服力，因此他们能得到大家的欢迎，并且以这样的人格魅力自豪。当他们发现事情进展没有向着既定目标去的时候，他们会果断中止。他们不会过于执着，不会对自己得不到的东西耿耿于怀、念念不忘。他们最不喜欢做徒劳无功的事情，他们想让他们行动都产生价值。在社会中，

当现实与他们的想象不符合的时候，他们会萌发反抗的念头，认定只有自己行动起来才能保护自己的权益。

③ 电话或网络付费者

在FBI人员的眼中，这样的人是非常具有工作效率和时间观念的人。这类人不会浪费时间，追求更多的是简单快捷的生活和工作方式。这样的人考虑事情面面俱到，思维清晰，他们会愿意帮助陷入困难之中的人们，并且愿意一直这样坚持下去。他们知道如何去关爱一个人，愿意用自己最多的爱去关爱每一个需要帮助的人，可以说他们为那些凡事斤斤计较，动不动就要求回报的人树立了一个榜样。在他们看来，帮助陷入困难的人近乎一种本职工作，他们会因为受到这些因素的影响而更加相信自己的潜能，变得对自己更加有信心。

因为他们的时间观念超强，有时惜时如金，所以导致有时候显得非常冷漠，在和别人交往的过程中尤其表现明显。这样的人对自己不喜欢的人和事物不会有多大的耐心，往往表现出不耐烦的情绪，正是这种态度常常引起其他人的误会。这类人脾气很是火爆，当有人触犯到他们的时候，他们神经反应非常迅猛，情绪十分激动，也会变得蛮横起来。当然这些都是假象，这是他们冰冷的外表，其实熟悉他的人都知道，他的内心是非常火热的。尽管这类人在成长和成功的过程中总会遇到意想不到的打击，但这并不妨碍他们的上进心。他们对自己的事业总是报以很大的自信。其他人的成功能够加快他们勤奋努力的步伐。他们不会把时间花费在休闲上面，而是从一点一滴做起，为早日实现自己的梦而拼搏。

跟FBI解析男人的面子

面子在中国是一个中性词，它代表人一种心理需求，这种心理需求有时是积极的，是合情合理的，而有时是消极的，是一种过度虚荣的表现或是一种自卑情绪的反映。中国民间有句古话：“树活一张皮，人活一张脸”，可见，面子在中国社会是一个十分重要的问题，关乎人格、尊严等等一系列的心理感受。

随着时间的推移，到了现代社会，人们在讲求面子上也许表现方式不同，但风气依然很盛，这是一种很长时间来积淀下来的传统。可以说，只要是在中国社会，面子问题就是一个绕不开的坎，不懂得面子问题就在中国社会寸步难行。从心理学上来说，人好面子折射出好大喜功、喜欢被恭维的心理特点。

有调查显示：中国只有7%的人不太注意面子问题。调查还显示，公众认为最丢面子的行为是在大庭广众之下出丑和答应过别人的事情没有办到。另外还有一半多的人认为在别人面前表现出无知会丢面子，较少一半的人觉得请朋友吃饭却没带够钱很丢面子。

而哪些行为可以让自己很有面子呢？调查显示：83.7%的人认为能办成别人办不成的事很有面子，另外，被别人表扬和聊天时总

能说出许多别人不知道的事，被很多人认为是很有面子的事。

下面这个例子，在我们的生活中可以说屡见不鲜。

一天晚上，张猛华约刚交往不久的女朋友一起去看电影。买完票，还有一些时间，于是俩人就到附近一家咖啡厅喝咖啡，借以打发时间。

这时候，来了一个卖花的少女。

“先生，你的女友真漂亮，买束花送给她吧。”

“这花怎么卖的？”

“五十块一束。”

“不是吧！别人都只卖35元，你怎么卖的这么贵？”

话刚出口，他猛然看到旁边的女孩子显得有些尴尬，估计心里在想：“怎么？这么点钱都舍不得花啊，还说喜欢我，要对我好。”

于是他赶紧掏出钱包，拿出五十元钱递给那卖花少女。

但这时，那卖花少女又提议：“先生您看，这一束花更漂亮娇艳，我看更配您女朋友呢！”

这一次，他“吸取教训”，不敢再争辩什么，说：“好，就要这个。”

“对不起，先生，这一束贵一点，是75元的。”

在这种情况下，还有什么可说的吗？

打发了那个卖花少女，又来了个卖首饰的阿姨，热情地推销

道：“先生，要不要买副18K金的耳环送给您‘太太’，她这么漂亮，这款很配她。”

听她这么一说，就算是假的，听了也开心呢！

“好的！我买了，多少钱？”

“只要500块，很值！”

虽然他心里非常明白，这耳环根本不值这个价，但还是乖乖掏了钱。

由这个例子我们可以看出，面子在中国人的社会交往中非常重要，它关乎一个人奇妙的心理感受，有时候没办法用金钱去衡量。

在西方，人们会把面子理解为礼貌原则、礼貌策略或者相类似的心理感受，不过人性总是相通的，西方人也有虚荣心、自尊心、被恭维欲，等等一系列的心理感受，因此西方人也存在面子思想，尽管没有中国人这么严重。

FBI认为，在这个世界上每个人在社会交往中都会顾及自己的面子问题，男性尤其看重这一点，他们觉得面子涉及到自己的人格尊严问题，也关系到自身事业的发展。FBI经常会通过这一点来分析一个人内心世界的变化以及这个人的性格特征，从而根据他们个人的性格特征来进行审讯或者对自己人员进行工作安排。

值得指出的是，FBI对一个人性情个性的分析有自己独特的方法，他们用他们的心理操控术中的一些理论或技巧可以对一个人的内在了如指掌。FBI总结出了男人的一些性格特色：

一、与异性交往列清单者

FBI通过长期观察分析得出，这种男人虽然有顾忌自己面子的想法，但是他们精于算计、心胸狭窄。这种人有很强的“成本控制”意识，因而他们适合自己开办公司。众所周知，公司的老板们要想公司能够在自己的带领下不断地发展壮大，节节攀升，就必须具备很强的“成本控制”能力。

FBI认为，这样性格的人不适合与异性交往，尤其是那些比较看重物质的异性，在那些异性看来，他们过于小气，是不值得长久交往的。

二、与异性交往口若悬河者

这类人通常口才比较好，他们能说会道，见多识广，很受别人的欢迎，在别人的印象中，他们拥有活泼开朗的性格，并且善于抓住别人的内心需求。如今随着人们对口才越来越重视，越来越多的人意识到说话是一门艺术，而且漂亮地运用这门艺术做起事来常常可以收到事半功倍的效果，不过和能说会道的人交往，要防止他们光说不练。

FBI提醒人们，想要与异性交往时拥有一副好口才，首先要找到适合自己的说话风格。一般来说，这种风格要以自己的特质作为基础，同时还要能够彰显出自己的个性特色。此外，更为关键的一点就是说话的时候找到了自己的风格还要尽情地展现出来，不然别人还是会感受不到。

一般情况下，性格柔和的人应该建立一种以柔为主的谈话风

格，以文静、轻柔的方式向别人畅所欲言；生性活泼开朗的人要建立起一种干练的说话风格，以简洁、干净的语言将他人的心扉打开；博学多才的人要建立起一种处处能够彰显出智慧的说话风格，用才学与智慧，将自己的睿智与通达充分展现出来；而见识比较少、孤陋寡闻的人务必要建立起一种以朴实、通俗为主的谈话风格，朴实不是老土，通俗也不是庸俗，简洁、朴实、大方的谈话风格也很吃香。用最通俗的语言表达出自己的想法即可，千万不要不懂装懂，否则会显得愚蠢可笑。

事实上，不论是何种谈话风格，只要能让听话者听着舒服，而自己也说得愉快就行了。

总之与异性交往时口若悬河的男人性格是多种多样的，他们也比较在乎自己的面子，有比较强的自尊心和表现欲，如果在他们滔滔不绝的过程中能引来异性赞许的目光，那将会使他们产生很美妙的心理感受。

三、在公共场所发脾气的男人

FBI认为，这样的人性格多是内向且多疑的。这从一个侧面反映出这个男人内心的脆弱。经常可以看到这样的情景：某个男人在对着一个人大吼，但究其原因，这个人不过是无意中把这个男人的杯子碰掉了，这个男人为了维护自己的“权威”，于是他就向这个人大吼起来。在他看来，经过他的大吼以后，别人都会因惧怕他而不敢轻易去冒犯他，从而他也可以保护自己的“利益”。FBI把这种人称为“自欺欺人”者，他们几乎没有什么心理承受能力，经常是经

不起一点点心理打击。这种人在遇到困难的时候会比其他人更容易放弃，而不是迎难而上，积极寻求解决问题的办法。

以上这些尽管只是FBI判断性格特征的一些简单方式，但却在实际生活中给人们提供了借鉴，如果能够灵活运用，也还是会起到良好的效果。

外在动作包含内心密码

FBI在审讯犯罪嫌疑人时，通常有两到三个人，其实发问的只有一个人，那么另外两个人在干什么呢？就在观察犯罪嫌疑人的外部动作，从外部动作中提取有价值的信息。前面的章节中我们讲到，人是会撒谎的，但在撒谎的时候他会下意识地做出一些肢体动作，比如脚、眼神、嘴唇等等，而这些外在动作就包含着犯罪嫌疑人的内心密码，包括他的性格特征等。在平时的生活中我们可以发现，不同的人在说话时有不同的习惯动作，而这些习惯动作其实就是他的性格的反映。

FBI的心理操控术中，从外部动作中提取犯罪嫌疑人的心理和性格特征是很重要的一部分。如果能掌握好从外部动作中透视性格特征，那么就能大大提高破案效率。在联邦警察看来，很多案情取得进展靠的就是犯罪嫌疑人的外部动作。这也让很多犯罪嫌疑人吃惊：他们明明什么都没有说，联邦警察怎么就知道了他们心里的想法呢？这就是外部动作的价值。

一位商人在玩扑克时总是输钱，一天晚上，他和五位银行家玩牌。让他感到奇怪的是，每当他摸到一副好牌时，其他人都仿佛事

先知道似的。结束后，他问其他人为什么。其中有一个告诉他：“哦，每次你的喉结不停地上下抖动时，我就知道，你摸到了一手好牌。”

事实确实是这样，很多人都惯于隐藏自己的性格和心理情感，其实，他们那些下意识的小动作往往会将他们内心的秘密泄露出来。如果我们发现让一个人全神贯注，或者有喜忧情绪、震惊恐惧、骄纵的东西是什么时，我们就开始真正了解这个人了，我们发现了自己真正想知道的东西，我们甚至可以推测，在特定的情况下，他的感觉是怎样的，会采取什么样的行动。

当然，做到这一点是很难的，FBI指出，普通人很难真正了解一个人的性格特征，最主要的原因是他们被不断变化的环境所迷惑，而没有从一些外在的细微变化中找答案。虽然这些外在的细微变化不容易被人捕捉到，但是这些细微变化的背后却藏有可以真实反映一个人内心的最有效的方法。这个有效的方法相对来说比较专业，要经过一段时间的学习之后才可以了解并运用。以下这些就是FBI在其心理操控术中总结出的对人们外在动作的观察，也完全适用于普通人，在平常生活中就可以应用：

① 遇事经常会情绪激动者

急躁是这种人性格的典型特征。他们在事情来临的时候会表现出不耐烦的特性，他们的占有欲非常强，在他们的内心深处，通常认为自己可以担负起所有的责任，至少他们自己是这么希望的，这其实是一种欲望的表现。FBI认为，人的欲望是一道难平的沟壑，它

总是源源不断地扩张、且向纵深发展，最终让人因无法承受各方面的压力而崩溃。一个人知道了自己的欲望是什么，也就知道了自己性格中最大的弱点是什么，这时可以说一个人的自我认识能力就提高了。一个人的性格是难以改变的，所谓“江山易改，本性难移”即是，但是更加难以改变的是面对欲望的时候，人们能否不被欲望影响，能否不按着内心的欲望而自由支配行为。占有欲强烈的人通常是不受人们欢迎的，而他和人们搞好关系的概率也确实不大。因为他总把自己的意志强加到别人身上，因此人们很难对他敞开心扉。

去过赌场、看过赌博的人都明白，那里面的人无一不是在欲望的支配下失去了自我的人。即使有些人心里知道“十赌九输”的道理，但是也无法战胜内心的欲望，他们总幻想能一把翻盘，将前面输了的钱赢回来，并且赢得更多。于是就有很多人，在短短几十秒的时间里，将所有财产输得精光。在赌场中，投下手中的筹码还是果断离开，这样的抉择看似是由理性做主，实际上一切都取决于欲望。在贪欲的鼓动下，即使一个人意志再坚强，内心再镇定，也会无可避免地成为欲望的奴隶。赌徒认为凭借自己的主观意念就可以将命运改变，但是实际上一旦开始了赌博，就相当于走进了一场骗取赌客理性的骗局。

要想从欲望中解脱出来，人们就要知道自己的弱点并加以限制，从弱点中有针对性地寻找培养定力的方法。治标还需要治本，可以说欲望是一个人的天性，每个人都无法避开欲望，但是欲望是可以被控制的，人们无法抛却欲望，但可以管理欲望，将多余的欲

望转化为自身的能量，这其实就是一种人生的“变废为宝”。因此，与人相处，不要因为欲望掩埋了最初的念头，不要沦落为欲望的奴隶。适时地放下欲望，才能真正轻松，否则就会被欲望压垮。当人们满足了自己的某种欲望的时候，感觉好像轻松了不少，其实不然，欲望并没有被消除，过不了多久，它就又会卷土重来，而且来势更加凶猛。因此我们如果不适时节欲，就会陷入到无法自拔、越陷越深的泥潭之中，这是一种恶性循环。欲望迫使人们成为满足它的奴隶，而这样的人是不受人们欢迎的，很少有人能够和他们真心交往，甚至根本无法交往。

② 交谈过程中总抱胳膊者

在与交谈的时候，胳膊总是抱在一起的人，这样的人崇尚自由，不喜欢按既定的规则生活，很难遵守一些必要的秩序，他们讨厌束缚，喜欢热闹，他们在人际交往中，不喜欢听从别人的指挥，思想比较独立，他们中的大多数属于我行我素的“大侠派”。不管在工作中还是在生活中，他们都反感别人对他们颐指气使。他们有很好的创新能力，可以表达自己的独到见解，但也许是个性过于强烈，他们不善于自我反省，主观性很强，而且特立独行，不愿去听别人的意见。他们有天生的逆反心理，喜欢钻牛角尖儿，对于一些既成的观点他们会近乎本能地想发出挑战。

让我们从这一动作的来源说说这一动作背后的深层心理意义。我们经常在生活中看到这样的画面：当一个人受到惊吓的时候，会紧紧地两只胳膊抱在一起。这个动作背后说明了什么问题呢？科

学家们多年的研究表明：两只胳膊抱在一起是当人类受到外界压力或刺激的时候所表现出来的自我保护动作。这个动作很早的时候就出现了，远古时代，人们在外捕猎遇到危险的时候，往往会把用硬木头做成的木板挡在胸前，以抵御来自猛兽的袭击，这种方式被认为是人类早期的自我保护的方式。随着人类思想意识的不断发展，人们认为，把内心的恐惧不加掩饰地表露出来已经不符合社会发展的需要，于是便把两只胳膊抱在胸前作为缓解恐惧的一种方式。

FBI通过研究得出，交谈过程中总是抱着胳膊的人还有一种特质就是自私自利，他们很多时候会内心充满怨恨。他们在生活或者工作中受到挫折的时候，就会表现出性格中刻薄、愤恨的一面，这深深地折磨着他们，有时也会给别人带来伤害。FBI告诫这些人要学会放下怨恨，要学会宽容和大度。对有些事要拿得起，放得下。将怨恨放下，将宽容拾起，能够使一个人享受到心静如水的幸福，也是一个人具有大智慧的表现，更是一个人锻造健康心理的必须。

FBI强调，人们最好不要执着于怨恨，那是一种很大的心理消耗，是一种消极的消耗。也不应该吝啬宽容，当宽容了别人的时候，其实也就为自己减轻了一个负担，自己将会看到更美的天空。怨恨往往会让一个人失去理智，走向极端，变得让人匪夷所思甚至可怕。而宽容则会让一个人的心境更加开阔，自然也吸引力非凡。一个人要明白怨恨只会给人带来无穷无尽的烦恼，只有将怨恨放下，才能将烦恼抛开。如果一直带着怨恨生活，一个人的优秀品质就最终全部会被怨恨所吃掉。人们唯有用宽容、用爱化解仇恨，才

能获得更珍贵的友谊和更美好的人生，用宽容抵消仇恨是一种很奇妙美好的心理旅程。

③ 对人指手画脚者

爱对人指手画脚者首先的表现是事业心很强，对自己感兴趣的工作能投入巨大的热情，并且会非常敬业。他们有很强的爆发力，但因为他们的兴趣变换频率很快，所以这种爆发力其实起不了多大作用。不过他们虽然没有定性，但求知欲极强，一旦对哪件事产生浓厚的兴趣，便能把其他的事情都抛开，像凸透镜一样将所有时间和精力都聚焦到一个点上，所以在短时间内能取得较大效果。他们在工作中，行事不够谨慎，边做边想，又不听取别人的意见，只凭自己的感情处理事情，容易形成蛮干的风格。这种人是典型的跟着感觉走的人。他们思维活跃，反应敏捷，在团队中能出谋划策，也喜欢发出一些命令。但他们稳定性不强，所以有时就是做同样一件事情，今天能很完美地完成，而明天很可能就一塌糊涂。他们对价值有自己的判断，一般不以金钱的高低作为工作的标准，而是以是否快乐为标准，不会为了金钱做自己喜欢的工作。

但是这种人还有一个很显著的性格特征就是在背后喜欢说人坏话。可能周围有很多人就给予他们这样的评价：“这类人是伪君子，遇到问题不会当面和你讲清楚，而是通过在背后说坏话的方式来达到报复的目的。”在说话的过程中，这种人很少从实际出发，而是有意编造一些谎言，说到兴起的时候，还会配有指手画脚的动作，让人很容易相信。其实他们说的话未必是事实，很可能是空穴来风。

FBI研究得出这种人的性格十分狭隘，不能容忍别人的错误，是个名副其实的伪君子，而且这种人对别人取得的成功会产生妒忌心理。

FBI心理专家特别研究指出，妒忌是一种十分恶劣的感情模式，如同一个恶性肿瘤一样，会将一个人的内心系统极大破坏甚至摧毁。它会让一个人的人际关系一团糟，会损害一个人的自信心，使其忘掉对生活的真正追求和需要。当人们因为不能拥有自认为应该拥有的东西而产生怨恨的时候，或者当人们试着去效仿别人的生活品位的时候，人们自身存在的潜能就无法发挥出来，因为人们花了太多时间和精力去和别人比较。但是人们永远无法感到满足，永远无法感到心灵的充盈，有的只是不断的自责和对其他人不断的嫉恨。一个人妒忌的时候总是感到比自己强大的人大有人在，所以无法体会到自己的成就感，变得自责和羞愧，不知道自己想要追求的目标到底是什么，只会对别人不断拥有新的东西产生妒忌，从而扼杀自己的快乐。放下妒忌，放下对别人的艳羡，这样一个人才会发现自己独特的快乐，才会明白，其实每个人的生活中并不缺少什么。一个人因为得不到自己想要的东西而羡慕甚至妒忌他人的时候，其实别人也可能在羡慕你。任何事物都是两面的，得到一些东西的时候同时就必定会失去一些东西。你拥有的东西，别人未必拥有。因此，妒忌是一个人失去快乐的一大罪魁祸首，只有将妒忌放下，或者将这种情绪转化为追求的动力之后，一个人的人生才会峰回路转。

女性的化妆暴露其性格

化妆是人类对自己的一种修饰，古已有之，而今更盛。如今走进任何一个大超市，扑面而来的首先是各种化妆品。人们这么喜欢化妆，重视化妆，是为了掩饰自己的缺陷与不足，从而在公众面前充分展示自己美丽的一面。爱美之心，人皆有之，化妆就是人类这一心理的生动体现。化妆不仅给人以美丽的视觉冲击，还可以使化妆者增加信心。并且，人们在化妆的过程中，其化妆的态度与化妆出的各种各样的效果等还可以反映出这个人的心理特征与性格特色。

FBI认为，化妆不仅可以增加一个人的美感，而且也能从一个侧面反映出一个人的真实性格。人们无论怎样打扮自己，都不可能完全通过化妆的方式掩饰自己的全部不足。相反，如果一味地想通过化妆的方式来掩饰自己的不足和缺陷，那么很可能就达不到预想的效果，反而会更加清晰地暴露出内在的性格特征。因此FBI在审讯犯罪嫌疑人，尤其是审讯女性犯罪嫌疑人的时候，往往会通过其外在的着装风格及面部化妆风格来确定审讯方案，这样常常能收到事半功倍的效果。

FBI心理学家结合社会发展情况及女性的性格特征，分析总结出

女性的化妆及其穿着与其个性有如下对应关系：

1. 喜淡妆的女性

喜欢化淡妆的女性是成熟的，在思想、感情、行动、经济上都具有较强的独立性，很少对别人产生依赖感。在生活中，她们凡事都喜欢亲力亲为，从不依赖别人，即使遇到棘手的事情，她们也会先稳住自己，不让自己惊慌的心理泛滥，在理出事情的头绪之后，就会按部就班地执行下去，直到将这个问题解决。

这样的女性善于思考、处事干练、能够独当一面，生活中的所有事情对她们来说都不是问题，她们能够驾驭好自己的人生。这种女人目光是深邃的，常常会给人一种冷漠的感觉。她们在遇事之后能惊而不慌，忙而不乱，能够镇定自如地将自己所面临的所有事情搞定，并且并不显得心力交瘁。她们在什么时候都能够面对现实，正视现实，进而去了解现实，融入现实，去发挥自己能量。不仅这样，她们也能对周围发生的事情和出现的事物做出客观的评价。尽管他们会幻想一些事情，但是他们绝对不会沉迷于幻想和奢望之中，她们会及时将自己从不切实际中抽离出来。也因为这样，她们在生活中不会出现手忙脚乱、六神无主的情况。这样的女性是理性女人的代表，他们能够适度地处理好自己生活中必须面对的问题。他们的自控能力、抵抗诱惑的能力、辨别能力、承受能力、情绪调节能力都较强，这是时间和实践赋予她们的礼物。

2. 浓妆艳抹者

在工作和生活中经常浓妆艳抹的女人往往性格开朗，心地善

良，很容易相处。她们有同情心和爱心，喜欢小动物，也乐于助人，对有困难的人在力所能及的情况下会给予帮助。他们有敏锐的洞察力，谁对自己有敌意，她们能很快感知出来，并且会回击对方的敌意。而对于那些对自己示好的人，她们也能热情地回应对方。她们有很强的好胜心，喜欢占据发号施令的地位，但是有时候会因为太强势而让周围的人感到压抑。这样的人不喜欢独处，更愿意跟朋友在一起或是参加集体活动。同时，口才极好，风趣幽默的特点能让她们很快成为焦点。她们非常自信，不喜欢别人轻易反驳她们的观点。喜欢和别人一决高低，有时候太争强好胜会不可避免地引来别人的反感。这样的女性性格是多变的，角色也是多元化的。在家庭生活中转换着婚内、婚外、婚前、婚后的不同角色。女孩时的任性与妻子时的贤惠，婚姻中的撒泼、情绪化、唠叨嘴，替代了婚前的温柔、可爱、善解人意。然而，这种女人却能巧妙地把扮演的所有角色的优点集于一身，能够把做妈妈时的明智、奉献、大度和做妻子时的娴熟、明理、柔媚恰到好处地结合在一起。

FBI指出，这种女人受欢迎或不受欢迎的几率各占一半。不过或许是成熟的缘故，他们不仅懂得爱是什么，而且对爱还有更深层次的理解。因为成熟，她们对感情是执着的；因为成熟，她们不会轻易沉浮躁动。

3. 喜穿华丽衣服和喜穿长袖衣服者

喜欢化较浓的妆，并且搭配华丽衣服的女性一般来说具有很强的虚荣心和自我显示欲，对金钱也很是看重，有些还具有歇斯底里

的性格特征。在人群中我们往往可以见到这样一些女性，他们做着流行的发式，面部可以看到较浓的妆，走过时还有一股浓烈的香味，她们穿着颜色十分鲜艳的衣服招摇过市，非常引人注目。当和这类女性打交道或者同事中有这类女性时，可以根据她们的这种心理多夸一下她的服饰，这样她们会很高兴。

但是喜欢穿长袖衣服，脸上也不怎么化妆的女性则是为人比较传统保守的，她们性格温和，为人处世循规蹈矩，在平时的工作和学习中也没有什么创新。她们的冒险意识从某一方面来说是比较缺乏的，但她们又喜爱争名逐利，人生理想定位也很高。这类人最大的优点是适应能力比较强，这得益于她们循规蹈矩的为人处世原则，把她们放在任何一个地方，她们都能很快地融入其中，所以她们会营造出较好的人际氛围。她们很重视自己在人们心目中的形象，希望得到注意、尊重和赞赏，因而在衣着打扮、言谈举止等各个方面总是严格地要求自己。

气质不同，应对策略不同

在这个世界上，一把钥匙开一把锁，其实人也一样，每个人都有其各自的特点，面对不同的人，应该采取不同的应对策略。有心理学家把人的气质分为四种类型，胆汁质、多血质、粘液质、抑郁质，这四种类型都有其相对应的性格特色，比如胆汁质冲动暴躁、多血质活泼好动、粘液质沉稳安静、抑郁质谨小慎微等，在与不同气质类型的人相处时我们应该采取相适宜的方式，否则就会发生摩擦，产生不愉快。FBI在审讯犯罪嫌疑人时，特别注意这一点，比如对方是个抑郁质的人，你就不能用大声呵斥的方法，而应该温柔一点，否则可能不但问不出什么，还会把犯罪嫌疑人吓坏；而对胆汁质的人采用温柔的口气往往不会有什么效果。“对症下药”后，FBI人员往往就能将案情的进展快速推进。可以说对不同气质之人采取不同的应对策略是FBI心理操控术中十分重要的方法。

FBI心理研究人员进一步解释，性格气质是一个人在长期的社会活动中，形成的相对稳定的对人、对事的态度和行为上的突出特点，如勇敢、刚强、懦弱、粗暴等。不同性格的人在沟通方式上存在的差异较大，我们必须分清一个人的性格类型，找出与之相对应

的沟通方式，才能做到有的放矢。

无独有偶，我国古代就有这样的研究，唐宋八大家之一苏洵在其《谏论》里记载了这样一个故事：

古时候，有三个人，一个勇敢，一个胆量中等，一个胆小。

有一天，一个人将这三个人带到深沟边，对他们说：“跳过去便称得上勇敢，否则就是胆小鬼。”

那个勇敢的人一向以胆小为耻，还没等他说完，便一跃而过，另外两个人没有挪动一步。

然后那个人对剩下的两个人说，跳过去就给两千两黄金，这时那个胆量中等的为了金子也跳了，而那个胆小的却依然一动不动。

这时，突然来了一只猛虎，凶猛地扑了过来，顿时那个胆小的人不再犹豫，而是“嗖”地像离弦的箭一样腾到了对面。

从这个故事中我们可以明显看出，我们如要求不同的人做同一件事情，就必须采取不同的方法去激励他们，方可成功。因此，在人际沟通中，要想用对方法做对事，就需要对对方性格做出适当的分析。

而要对性格做出适当的分析，我们就要养成研究人的习惯。习惯成自然，我们养成研究人的习惯了，我们读人识人的能力才会提高，而看人能力的提高是研究一个人的前提。有句俗话说，磨刀不误砍柴工，我们研究人绝对不是在浪费时间，做无意义的事情，我

们只有研究透对方，和对方打交道的时候才会富有成效，少起摩擦。事实证明，我们多研究人，养成研究人的习惯，绝对可以收获多多。

葛莱居住在密苏里的一个小镇上，有些债务，还有一嘴的胡须。他经营一些矿产和债券，是一个小商人。

而后来两年，葛莱却把那些矿产卖到了50万元，要知道，那些矿产是他两年前只花6万元买的，他赚大了。同时，他还在做这笔生意的过程中结识了很多著名商人和实业家，这对他未来的事业发展大有裨益。

葛莱是如何让自己风生水起的呢？

原来，他想方设法搜集了他想要结交的每个人的资料。他对这些人的习惯、财产、性格等等都十分了解。他买来那些人著的书，仔细地研究。除此之外，他还很注意他们在那些重要事件上的意见。与此同时，他也把自己的反对意见列出来，尽管这些意见不一定能让人赞同。总而言之，他希望在他与那些购买矿产的人会面之时就与他们做深入的交流，而不是泛泛谈点话，这样才能快速和那些人走得很近。他常常要求自己用他们的语言风格讨论问题，以便他们乐意接受而谈成生意。

就是这样，葛莱通过高超的研究人的技巧和策略，结识了一个一个大人物，从而借助他们的影响力，做成了自己的生意，开创了自己的辉煌，不经意间，他也成了一名大人物。

好多事情都是这样，你只有研究透对方，摸清了对方的脾性，才能对症下药，事半功倍。即使我们没有预先研究他人的条件，我们也可以从与其初次见面的时候起，观察他们的行为和细节。有一位业绩非常棒的推销员是这样说的：“当我走进一个办公室时，我会仔细留意一下办公室和这个人的一些情形，比如根据他墙上及桌子上的图画推测出此人的家庭和兴趣；根据桌子上的摆设推测此人在公司的地位和他的工作方法。总之，办公室的所有小东西都是我留意的对象，为的是全面了解评估这个人的品性、爱好和习惯等。”

也正如一代大亨什瓦普在谈到他的成功秘诀时说：“我之所以能够成功，完全是因为我就像商人把金钱当成生活的一部分一样，我也把自己的下属看成是生活的一部分。”什瓦普知道，对下属来说什么才是最有效的兴奋剂，他更加清楚怎样激发人的情感，怎样研究人的性情，以及怎样衡量人们的相对价值，怎样对付一种特殊的人和如何使人灵活地反应，等等。

那么到底怎样研究人的性格呢？人的性情气质有哪几种类型？各有什么特色呢？

有心理学家将人的性格分为4种基本类型，即活泼型、完美型、力量型与和平型。一个人可能同时具备四种类型中的某些特质，但通常会偏重其中一类或两类。这一理论为广大心理研究者所接受，得到了人们的公认。

① 活泼型

这种类型的人的特点是感情外露，喜欢表现；乐观开朗，善于

社交；活泼多变，缺乏耐心。活泼型的人可以描述成善于表现的“社会活动家”。和活泼型的人打交道时，我们应采取这样的策略，即当活泼型的人侃侃而谈、旁征博引时，我们最需要做的是，做好一个称职的聆听者，以满足他们喜好表现的欲望。如果你对他们所讲的故事或见闻表现出极大的兴趣，那对方就会有受到重视和被认同的感觉。因为活泼型的人乐观、豪爽、性格里面有豁达的因素，也非常乐于接受新事物，那么在交流过程中就可以多和他们谈论新闻时政、流行话题等，这样很容易找到共鸣。在与活泼型的人相处时，用语最好简明扼要，做事也要干净利落，而不要绕弯子。总之我们要记住和活泼型的人交往时的秘诀，即他们最需要的是别人的认同和关注。

② 力量型

力量型的人的性格特点是直言好斗，咄咄逼人；自主专断，争强好胜；重视效率，容易急躁。力量型的人可以描述成咄咄逼人的“控制者”。力量型的人以男性居多。因为他们喜好争斗，在与此类人打交道时，我们要学会控制自己的情绪，避免与其发生正面冲突。要让他们有发言的机会，否则他们绝对会憋坏，因为他们根本不甘人后、不安于寂寞。在他们发言的时候，你要及时地对他们正确的观点表示认同，并感谢他们提出的问题，满足他们的控制欲。在与力量型的人打交道时，我们要明白，他们重视效率，容易在处理问题时缺乏耐心，他们做决定时专注于大方向、大重点和大原则。所以，我们在跟他们描述一件事情时，不要讲得太详细，着重

强调一些关键点就可以了。力量型的人对成就感非常渴望和迫切。在沟通中，我们应该想办法令他们感到自己受到足够的尊重，自尊心得到充分的满足，我们可以采取多赞美、欣赏、感激等语言或举动。和力量型人相处最重要的秘诀就是要知道他们最需要的是成就感和被感激。

③ 完美型

此类型的人性格最大的表现是计划周详，考虑周到；他们重视逻辑，精益求精，但在聪明敏感的同时又缺乏果断。他们往往被人们称为周密细致的“分析者”。与完美型性格的人交往时，话不用太多，但是必须认真和准确，否则他们会对你的言语提出质疑。我们要抓住完美型性格人聪明敏感但又缺乏决断的特点，给他们多一些关怀和体贴。想要就某件事说服他们时，可适当地引经据典，让他们打消心中的一点怀疑。倘若我们不能体会到他们凡事追求最好状态的心理，又拿不出有力的事实依据，那想要说服他们会很不容易。我们心里要清楚，因为完美型的人重视逻辑，什么事都想做到最好，因此要想走进这类人的心里，就需要有一个较长时间的过程。当然我们为了加快进程，可以对症下药做出一些贴近他们内心的举动。和完美型的人相处，要明白他们最需要的是合乎情理和体贴。

④ 和平型

该类人的性格特点是内向保守，谦虚胆小；沉稳随和，耐心友善，他们一般来说不喜欢变革，怯懦柔顺。他们常被人们称作是耐心随和的“亲善者”。和平型的人天生不容易兴奋，与世无争，性格

较为沉静悲观。他们一般不会主动去表现自我，但他们内心深处却非常渴望得到别人的认同。因此，在与这类人交往的过程中，我们要善于发现他们身上的优点，让他们产生一种被尊重、有价值的感觉，由此可以令他们振奋起来。他们随和、容易相处、善于聆听的性格会给我们达成预期的交谈目标提供足够的机会。

在和和平型的人相处时，由于他们性格方面保守胆小，做决定的时候会犹豫不决，总是喜欢等等看，因此我们应该真诚地与他们沟通，耐心地了解他们的真实需求。要让和平型的人觉得你这个人有诚意，是非常重要的。想要就某些事情让他们赞同、获得他们的支持时，针对他们不喜欢变革、胆怯柔顺的性格，我们要尽量给他们创造一个轻松的环境，而不要一次性塞给他们太多的信息，或制造强迫的气氛，这样会让他们产生巨大压力。当然，由于和平型的人通常又不是个急性子，故而，我们在谈话中要适当地推他们一把，有时会呈现一些“挤牙膏”的情景，这时我们也要耐住性子，并可以借助从众心理来引导及协助他们作出决定。总之在和和平型的人相处的时候，我们心里要清楚，虽然他们表现平和，但内心深处仍然希望得到尊重和认可。

色彩性格密码学

一般的人都有这样的常识：红色能让人兴奋，黄色会使人变得谈笑风生，绿色能使人心里充满安定、恬静、温和的感觉，灰色则会让人感到有些郁闷和空虚……总之，各种颜色都会给人的情绪带来一定的影响。而一个人对颜色的偏好，更是能反映出其内心的性格。FBI指出，色彩所表达的是一种人类生命中某些极为复杂的感受，色彩是一种情感语言，这就是“色彩性格密码”，是一门学问。

有这样一件事可以佐证FBI的色彩性格论断。

在巴西的一家工厂里，工人们总是抱怨装满了产品的箱子搬不动，那些黑色的金属箱子太沉了，累得他们“腰板都快要折了”。于是，公司就把所有的箱子都漆成了浅绿色和粉色，这下工人纷纷反映说：“这次箱子变轻了，比以前好搬多了！”他们都以为工作量减轻了。

其实箱子里面的物品没变，箱子的重量也没变，变的只是箱子的颜色而已，但这样做却让工人们感到轻松了，这是一种心理上的感受。由此可以看出，颜色对于人们来说不仅仅是一种色彩呈现。

以色彩性格学来看，通常来讲，白色和灰色会让人觉得轻松，然后紫色、蓝色、绿色、红色、黑色是逐渐让人觉得变得厚重的颜色顺序。

颜色具有某种魔力，这种论断在古代就流传甚广。到了今天，科学家们也认为颜色与人的大脑有着千丝万缕的联系，不同的颜色对于人的身体、情绪、思想和行为等等有着深刻的影响。由于人们的生活经验、传统习惯及年龄性格等有所不同，对色彩可能产生的心理反应自然也就会有差别。

色彩心理学研究表明，在通常情况下，红色表示快乐、热情，它会使人情绪热烈、饱满，激发爱的情感等；黄色表示明亮，会使人变得兴高采烈，充满喜悦之情；绿色表示和平，使人的心里有安定、恬静、温和的感觉；蓝色给人以安宁、平静、凉爽、舒适的感觉，能使人心胸开朗；灰色会让人感到压抑、空虚；黑色让人体会到庄严、沮丧和悲哀的感觉；而白色使人有素雅、纯洁的感觉，会让人觉得轻快。

总之，各种颜色都会激发人们不同的感觉，使得人们的心理活动发生一定的变化，而人们对某种颜色的格外垂青，参照FBI的性格色彩学就能让我们知道他具有什么样的性情特质，以及根据这些特质采取相应的相处方式。

① 喜欢灰色者

喜欢灰色的人温和好静，崇尚风平浪静的生活。他们表面上给人的感觉是他们的人际关系处理得不错，但实际上在内心深处，他们很不喜欢被别人干涉，有一定的自主性。他们会把工作和生活分

得很清楚，不喜欢和别人有深入的交往，他们常常留给人们的印象就是“神秘人士”。和喜欢灰色的人相处时我们要注意，由于他们不喜欢与别人深入交往，因此和他们在一起时要注意保持一定的距离。倘若你一不小心触犯了他们的心理禁区，想必会让你吃不了兜着走。他们喜欢平静的生活，如果你想要与之亲近时，灯红酒绿、大鱼大肉的接待方式不会受到他们的欢迎，也许家里的几盘小炒就能打动他们。

② 喜欢茶色者

喜欢茶色的人性情稳定，有责任感，办事周到彻底，因为这样的特色，他们深受周围人的信任。又由于他们充满献身精神，不能容忍不负责任的行为，因而有时会吃点小亏。喜欢茶色的人责任感强，因此我们在与他们交往、合作或交给他们任务时，应该对他们给予充分的信任。对他们的奉献行为，我们须加以赞赏，以激励他们再接再厉。不过我们如果有这样的朋友的话，不要过于利用他们身上这些优点为自己办事，否则会显得很自私，也要注意提醒他们不要过于看重荣誉和外在的光环。

③ 喜欢紫色者

喜欢紫色的人比较神秘怪异。他们的感受力和创造力丰富，观察力也一流，多数人具有天生的艺术才能。他们虽然自认为平凡，但相当有个性，容易表现出“我和你们不一样”的傲慢态度。当他们的自尊心受到伤害时他们的情绪反应相当激烈，有时会出现歇斯底里的情况。喜欢这个颜色的人，可以说是艺术家类型的人，内心十分向往世

人肯定他们的才能，有时会显得过于虚荣，有些夸张。与这样的人相处时，我们不妨对他们的想法报以掌声，对他们的行为给予支持。他们有时会出现一些一般人不太容易理解的想法或举动，对此我们也需要给予认可。由于这种类型的人平时内向又性情不定，旁人很难捉摸他们真正的想法，因此，与他们交往时，耐心也是一个必须条件。

④ 喜欢黑色者

喜欢黑色的人往往也喜欢安静，不好社交，做事有原则。他们讨厌被别人指挥，喜欢把自己关在自己的天地里默默享受独处的时光。他们神秘主义的倾向比喜欢灰色的人更突出。于是他们也常常会给周围人留下这样的印象：城府深，或是性格怪异。他们神经敏锐，感受力强，但欠缺幽默感，有时对人冷淡，显得清冷孤傲。由于喜欢黑色者不爱社交也讨厌谈论私生活，因此与他们交谈时，话题最好限定在公共话题范围以内。他们敞开心扉需要较多的时间和条件，因此与之相处时我们要心里清楚，避免过多的追问。如果我们想要对他们做进一步的了解的话，就应该通过一些间接的途径，而不能开门见山去问。

⑤ 喜欢白色者

白色象征纯洁，往往代表神、理想等。偏爱白色的人，他们大多不会将自己的感情清楚地流露在外，他们偏外向，但不是很外向，他们看待事物也不会被外表的光辉璀璨所迷惑，他们会进一步探索内在的本质。他们为人低调，不好表现，即便他们有着不少突出的优点。他们做事认真，崇尚实实在在的做事风格，责任感强，所以通常受到人们的信赖。与喜欢白色的人相处，我们要记住，尽

管喜欢白色的人不像喜欢红色的人那么热情奔放，但在内心上，他们是一样的火热。因此，如果你在工作中或生活上有什么麻烦及难题时，可以放心去请教他们，向他们求助，他们往往会选择帮你搞定。如果你是隐秘的事情，他们还会为你保守秘密。最要注意的一点是，与垂青白色的人做朋友，我们万万不能故意欺骗他们，否则让他们伤了心的话，是很难挽回局面的。

⑥ 喜欢红色者

喜欢红色的人性格积极奔放，他们很喜欢社交，总是一副精神饱满的样子。他们做事目的性强，重视力量对比关系，对派别斗争很敏感。这类人成功欲望强，有领导能力。他们想法直率独断，会很容易与周围人发生冲突。他们做事情时决策迅速，行动敏捷，变化多端，人们往往会感受到他们的任性。但是由于他们性格中又有亲切开朗的一面，热心助人，因此容易被团队中的其他人所依赖和仰慕。如果是女性的话，她们会像大姐姐一样喜欢照顾别人。喜欢红色的人容易相信别人，这往往会让他们吃点亏。喜欢红色的人，不论男女，都对恋爱采取积极的策略，对一厢情愿的对象非常执着，不过热得快降温也快，移情别恋是这种人的常态。

与喜欢红色的人相处共事，我们要明白，他们性格开朗富有活力，因为他们爱照顾人，所以当工作遭受挫折或是生活上有什么烦恼时都可以去寻求他们的安慰。这类人有稍显幼稚的一面，如果长时间得不到人们的关注，他们就会内心充满不安。因此与他们交往时一定要注意给足他们面子，表示自己的忠诚也非常重要。与他们

发生冲突时，如何顾及他们的颜面是化解纠纷的关键所在。

⑦ 喜欢蓝色者

喜欢蓝色的人的内心希望充满平和与安定的生活，他们比较讨厌变化。他们做人做事很是慎重，有戒备心，不会参与新鲜的、未知的事情。尊重道德、规则和秩序，工作踏实、勤勤恳恳是他们的特色。也因此，他们一般缺乏个性，容易陷入某些条条框框之中。他们善于保持协调，配合意识强，善解人意，在需要团队合作性质的工作中，他们往往如鱼得水，能发挥很好的作用。这类人不论男女都属于稳重、体贴的好朋友、好恋人和好配偶。但是，一旦遭到背叛，心灵受到了伤害，在短时间内难以复原。

与喜蓝色者的交往原则是，由于此类人沉着冷静，处理事情时注重分析，所以在与他们打交道时切忌感情用事，那样只会让对方轻视你，最好是有理有据。如果对方是上级，他们会反感东拉西扯的论述和华而不实的报告，因此如果你偷懒、做事情想采取“偷工减料”的方法马上就会被洞察。最好的方法是多请教，即遇到什么不明白的地方就马上开口向他询问，寻求帮助。而如果对方是下属，因为他们责任心突出，道德感浓厚，因此批评时最好客观公正，就事论事，不要掺杂感情色彩。这类人做事情条分缕析，具备工作能力，但因为认真仔细的习惯，容易形成定势思维，这样又会影响做事的效率。因此在工作中，给这类人安排同事或合作伙伴时尽量挑选不同特质的人员，或者让他们多参加谈判，增加他们与人接触的概率，这样会收到不错的效果。

⑧ 喜欢黄色者

黄色在中国古代是一种高贵的颜色，代表至高的权利。喜欢黄色的人大多知识广博，自信是他们的招牌性格，他们有修养，关心国家大事，有时这种关心国家大事的劲头要高于关心其自身的一些问题。他们喜欢追求崇高的理想，尤其热衷社会运动。他们对很多事情感兴趣，喜欢新鲜事物，总是在寻找感兴趣的东西，并沉迷于其中。他们总是会有奇特的创意和想法冒出，想象力丰富，头脑灵活。喜欢黄色的人最反感的就是受到拘束，他们很有主见，好自作主张，因此和别人起冲突的概率大。他们口快心直，想到什么就脱口而出，并且不善于照顾别人，这导致他们留给人们的印象是任性，因此他们有时会因遭到疏远而显得身单影只。但由于他们又有朴实大方的一面，因此总体来说能和人友好相处，至少是和平相处。

与喜欢黄色的人交往时，要了解这类人爱好交际，喜欢开玩笑，他们健谈，是气氛的营造者。他们喜欢新鲜事物，有时不免显得喜新厌旧，心血来潮的几率比较大，他们很多情况下会因一个念头而做出让人惊诧的事情。这让他们难逃轻薄不负责任的指责，有时会遭到人们的疏远，但其实他们本性正直，只是有些行为上的粗犷和不拘小节。如果能忍受他的无拘无束，你会发现他其实也是一个容易相处的人。他们最爱不断尝试新的东西，反复纠正错误探索新路，对此，想要和他们进行高质量的交往，我们就不要吝惜支持性的语言。

⑨ 喜欢绿色者

绿色是生命的象征，是大自然的颜色，代表着希望与和平。喜

欢绿色的人，社会意识比较强，态度认真。他们大都可以和周围的人友好相处，不过他们的警惕性非常高，时常存在戒心。喜欢这一颜色的人社交能力强，不过在心底里他们不愿意相信任何人。待人有礼是喜欢绿色者的一大特色，他们个性率直，基本不会掩饰内心的想法。他们会把自己的信念表达出来，并为了这个信念而奋斗。一般来说，当问到自己的信念时，很多人都不愿意说出来，但喜欢绿色的人基本不存在这一情况，这在一定程度上也说明他们很自信。并且，喜欢绿色的人好奇心重，不过很少采取积极行动，他们大多时候要等同伴的招呼后再一起行动。换言之也就是说，他们很少愿意当行动的领头羊，只是积极的参与者。此外，喜欢绿色的人还很敏感，他们遇到问题时会深入思考，直到将问题分析透彻。他们判断事物时注重合理性，克制力强，虽然相对缺少行动力，但一贯保持冷静沉着。

与喜欢绿色者的交往策略是：这类人是理想主义者，注重目标的完成，做事情善于事先制定详细的计划，但是，当遇到与计划有出入的情况时，他们的速度马上就会慢下来。作为上级的他们，领导部下有方，但当起冲突或团队面临瓦解困境时，他们中的不少人会表现得无所适从。因此如果想同这种上司相处好，就应该求同存异，重视协调，失败的时候也不要找借口、起怨言，否则他们即使刚才还很冷静友好，但在一瞬间，他们的态度就会来个大转变。如果下属是个绿色爱好者的话，那么给他安排工作时只要讲要点就行了，其他放手让他去处理，这样肯定会收到事半功倍的效果。